

ABSTRAK

Nama	: Levita Ayu Hidayat
Judul	: Strategi Komunikasi Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Cabang Tunas Toyota Hayam Wuruk
Jumlah Halaman	: vi; 60 halaman; 3 Gambar; 7 Lampiran
Kata Kunci	: Penanganan Keluhan Pelanggan, Strategi Komunikasi.
Daftar Pustaka	: 20 Judul 1991-2010

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai strategi komunikasi yang dilakukan oleh *customer relations* di Cabang Tunas Toyota Hayam Wuruk. Hal ini dilakukan karena banyaknya keluhan-keluhan pelanggan terhadap Cabang Tunas Toyota Hayam Wuruk sehingga *customer relations* harus mampu mengatasi keluhan-keluhan tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus melalui wawancara mendalam kepada *key informan* dan *informan* mengenai strategi komunikasi di Cabang Tunas Toyota Hayam Wuruk.

Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa strategi komunikasi sangat diperlukan dalam menangani pelanggan agar ketika ada keluhan bisa langsung diatasi dengan baik. Sehingga pelanggan bisa merasa puas terhadap pelayanan perusahaan dan tercipta hubungan yang baik antara pelanggan dengan perusahaan.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah S.W.T yang telah memberikan kemampuan kepada penulis untuk menyelesaikan Laporan Skripsi ini.

Sripsi ini merupakan laporan penelitian penulis untuk mendapatkan gambaran mengenai strategi komunikasi dalam mengatasi keluhan pelanggan. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana strata satu di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul Jakarta. Penelitian ini merupakan penerapan ilmu komunikasi yang penulis peroleh dalam perkuliahan.

Penulis menyadari banyak mendapat bantuan baik materil dan moril dari berbagai pihak. Karena itu, penulis perlu menyampaikan terimakasih kepada :

1. Kedua Orang Tua beserta Adik-adik yang saya sayangi yang memberikan dukungan penuh serta semangat dalam menyelesaikan Laporan Skripsi ini.
2. Dr. Halomoan Harahap, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul.
3. Euis Heryati, MM, M.Ikom sebagai Ketua Jurusan Hubungan Masyarakat Universitas Esa Unggul.
4. Bapak Dr. Erman Anom, MM, selaku Dosen Pembimbing Materi yang telah memberikan bimbingan dan arahan saran kepada penulis sehingga Laporan Skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Dida Naswari sebagai *customer relations* Cabang Tunas Toyota Hayam Wuruk yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan.

6. Kedua *customer* Cabang Tunas Toyota Hayam Wuruk yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan.
7. Serta Yussi dan Teman-teman yang ikut memberikan bantuan dalam pembuatan Laporan Skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan penulis di masa yang akan datang. Semoga laporan Skripsi ini bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Jakarta, 06 Februari 2016

Levita Ayu Hidayat

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Komunikasi.....	6
2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	6
2.1.2 Proses Komunikasi.....	7
2.1.3 Bentuk-Bentuk Komunikasi.....	9

2.2 Komunikasi Interpersonal.....	12
2.2.1 Pengertian Komunikasi Interpesonal.....	10
2.3 Strategi.....	12
2.3.1 Pengertian Strategi.....	12
2.3.2 Strategi Komunikasi.....	12
2.3.3 Strategi Komunikasi Interpersonal.....	13
2.4 <i>Customer Relations</i>	20
2.4.1 Pengertian <i>Customer Relations</i>	20
2.4.2 Fungsi <i>Customer Relations</i>	21
2.5 Keluhan.....	22
2.5.1 Pengertian Keluhan.....	25
2.5.2 Jenis atau Tipe Keluhan.....	23
2.6 Definisi Konsep.....	25
2.7 Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Metode dan Desain Penelitian.....	28
3.2 Unit Analisis.....	31

3.3 Key Informan dan Informan.....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5 Keabsahan Data.....	36
3.6 Analisa Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Cabang Tunas Toyota Hayam Wuruk.....	39
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	39
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	40
4.1.3 Target Pasar.....	40
4.1.4 Saingan Bisnis.....	41
4.1.5 Proses Bisnis.....	41
4.1.6 Office.....	42
4.1.7 Struktur Organisasi.....	42
4.1.8 Logo Tunas Toyota.....	47
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	48
4.2.1 Faktor Yang Mempengaruhi Keluhan Pelanggan.....	48
4.2.2 Keluhan Pelanggan Terhadap <i>Customer Relations</i>	50

4.2.3 Strategi Komunikasi Interpersonal Cabang Tunas Toyota Hayam Wuruk	51
4.2.3.1Strategi Relasi <i>Customer Relations</i> Cabang Tunas Toyota Hayam Wuruk Terhadap Pelanggan.....	52
4.2.3.2 Strategi Layanan <i>Customer Relations</i> Cabang Tunas Toyota Hayam Wuruk Terhadap Pelanggan.....	53
4.2.3.3 Strategi Mendamaikan <i>Customer Relations</i> Cabang Tunas Toyota Hayam Wuruk Terhadap Pelanggan.....	55
4.2.3.4 Strategi Kompromi <i>Customer Relations</i> Cabang Tunas Toyota Hayam Wuruk Tethadap Pelanggan.....	56
BAB V PENUTUP.....	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	
Lampiran ke-1 : Surat Permohonan Penelitian.	
Lampiran ke-2 : Surat Keterangan Penelitian	
Lampiran ke-3 : Foto Kegiatan <i>Customer Relations</i> di Tunas Toyota	

Lampiran ke-4 : Form Laporan Keluhan Pelanggan

Lampiran ke-5 : Form Phone Survey Kepuasan Pelanggan

Lampiran ke-6 : Form Laporan Hasil Diskusi Internal

Lampiran ke-7 : Data Rekapitulasi Keluhan.