

ABSTRAK

Nama / NIM : Merisa Rahmawati/ 2012-52-157
Judul : Strategi Customer Relationship Management Di PT. NLK
Indonesia Dalam Menangani Keluhan Pelanggan
Jumlah Halaman :
Kata Kunci : Penanganan Keluhan Pelanggan
Daftar Pustaka : 20 judul 2000 – 2013

PT. NLK Indonesia merupakan salah satu perusahaan multinasional yang bergerak dibidang sperpart otomotif dan alat berat . Melalui Customer Relationship Management, diharapkan agar Pelayanan Pelanggan dapat menggapai dan menangani keluhan pelanggan dengan cepat tanggap serta memberikan pelayanan terbaik dari perusahaan terhadap pelanggan. Selain itu keluhan dapat disampaikan dapat menjadi motivasi dan semangat bagi keberlangsungan kinerja dan pelayanan PT. NLK Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Strategi Customer Relationship Management di PT. NLK Indonesia dalam menangani keluhan pelanggan yang disampaikan oleh pelanggan. Konsep mengacu pada teori yang menjadi dasar dari fokus penelitian yakni proses management Humas yang dimulai dari pencarian data , perencanaan dan program, tindakan dan komunikasi, serta mengevaluasi seluruh kegiatan yang terkait dengan proses penanganan keluhan. Metode yang digunakan adalah studi kasus yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara mendalam sebagai data primer. Sebagi teknik pengumpulan data sekunder, penulis melakukan studi kepustakaan dan dokumentasi. Hasil Penelitian yang diperoleh berdasarkan data primer dan data sekunder dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan Customer Relationship Management di PT. NLK Indonesia dalam menangani keluhan pelangggan diawali dengan melakukan hubungan baik dengan pelanggan serta pencarian data melalui survey. Semua hasil kegiatan yang telah dilaksanakan dikomunikasi secara tatap muka atau verbal kepada pelanggan yang menyampaikan keluhan. Hal yang mencangkup penanganan keluhan melalui Customer Relationship Management bertujuan untuk meminimalisir adanya ketidaksesuaian antara harapan dengan hasil yang diterima oleh pelanggan.