ABSTRAK

Zakiyah Halim / 44210110023

Judul : **Studi Kasus Penanganan Komplain Oleh Bagian Eskalasi Sebagai Bentuk Kegiatan *Customer Relations* PT. Bhinneka Mentari Dimensi**

Jumlah Halaman : (xiii + 71 halaman), (1 tabel), (2 gambar), (7 lampiran)
Jumlah Literatur : (27 buku) (2003 s/d 2011) + (3 website)
Kata Kunci : Komplain, *Customer Relations*, Bhinneka.com, PT. Bhinneka Mentari Dimensi

Bhinneka.com adalah webstore di Indonesia yang menjual beragam produk kebutuhan manusia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penanganan komplain *customer* yang dilakukan oleh bagian eskalasi sebagai bentuk dari kegiatan *customer relations* PT. Bhinneka Mentari Dimensi.

Penelitian ini menggunakan teori pada khalayak *public relations* dan membahas pelanggan atau customer, kegiatan eksternal perusahaan yaitu *customer relations*, dan mengkhususkannya pada langkah-langkah penanganan komplain *customer*.

Peneliti menggunakan metodologi kualitatif dengan metode studi kasus yang bersifat deskriptif dalam penelitian ini. Data diperoleh dengan menggunakan teknik observasi, wawancara mendalam terhadap *key informan* dari Bagian Eskalasi PT. Bhinneka Mentari Dimensi dan beberapa *informan*, studi kepustakaan dan studi dokumentasi. Fokus penelitian ada pada masalah apa yang menjadikan komplain *customer*, bagaimana prosedur penanganan komplain *customer*, dan hasil dari penanganan komplain *customer*.

Kesimpulan yang didapat Bagian Eskalasi sudah berusaha semaksimal mendengarkan apa yang menjadi ketidak puasan *customer*, meskipun beragam karakter yang membuat beragam penanganan dan hasil. Saran praktis, Bagian Eskalasi PT. Bhinneka Mentari Dimensi menggunakan *yahoo messanger* dan telepon bebas pulsa agar *customer* lebih sedikit terobati kecewanya.

http://digilib.mercubuana.ac.id/