



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi *Public Relations*  
Intan Agtri C  
44212010011

“Pola Komunikasi *Customer Relations* dalam menangani keluhan pelanggan *PT. Astra Internasional Tbk Toyota Sales Operations (AUTO 2000)*”

Jumlah Halaman : ix + 146 Halaman + 74 Lampiran

### ABSTRAK

Pola Komunikasi yang di gunakan *Customer Relations* adalah Komunikasi Antar Pribadi yaitu Komunikasi Dua Arah dan Multi Arah. Dimana ini cara mengatasi keluhan yang di hadapi seorang *Customer Relations* terhadap pelanggannya. Komunikasi ini tepat di pilih oleh perusahaan ataupun *Customer Relations* karena adanya umpan balik (*Feed Back*) antara pelanggan dengan *Customer Relations* untuk mendapatkan solusi atau tujuan yang sama sehingga kedua belah pihak dapat menyelesaikan secara bersama.

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi *Customer Relations* dalam menangani keluhan pelanggan di PT Astra Internasional Sales Operation (AUTO 2000). Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus untuk memperelajari, menerangkan atau menginterpretasi suatu kasus (case) dalam konteksnya secara natural tanpa adanya intervensi dari pihak luar.

Hasil penelitian ini membahas pola komunikasi *Customer Relations* dalam menangani keluhan pelanggan di PT Astra Internasional Sales Operation (AUTO 2000). Dengan demikian peneliti dapat melihat gambaran bagaimana upaya pola komunikasi *Customer Relations* dalam menangani keluhan pelanggan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pola komunikasi *Customer Relations* itu sangat penting dilakukan agar keluhan pelanggan dapat teratasi sehingga perusahaan dan pelanggan tidak akan terjadi yang namanya kesalahpahaman. Hingga akhirnya pelanggan dan perusahaan akan berhubungan baik dengan adanya atau dilakukannya pola komunikasi yang baik.



**Communication Faculty**

**Mercu Buana University**

Name : Intan Agtri C  
Student ID : 44212010011  
Faculty Program : Ilmu Komunikasi  
Study Program : Public Relations  
Title : "Customer Relationship Communication Pattern in handling customer complaints PT. Astra International Tbk *Toyota* Sales Operations (AUTO 2000)"  
Biography : 146 Pages; 33 Books (1981-2014); 3 journal

### **ABSTRACT**

Communication Pattern in use Customer Relations is Intercommunication Personal namely Two-Way Communication and Multi Direction. how to overcome the complaints in the face of a Customer Relations to its customers. This communication is right in choosing by company or Customer Relations because of Feedback between Customer and Customer Relations to get the same solution or purpose so that both parties can solve together.

This research aims to find out how the communication pattern of Customer Relations in handling customer complaints in PT Astra International Sales Operation (AUTO 2000). This research uses qualitative approach with descriptive research type. The research method used is a case study to study, explain or interpret a case (case) in a natural context without any intervention from outside parties.

The results of this study discusses the communication patterns of Customer Relations in handling customer complaints in PT Astra International Sales Operation (AUTO 2000). This the researcher can see picture how effort communication pattern of Customer Relations in handling customer's complaint.

This study concludes that the Customer Relations communication pattern is very important to be done so that customer complaints can be resolved so that companies and customers will not happen whose name misunderstanding. Until finally the customers and the company will relate well to the existence or the implementation of good communication patterns.