



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS

Nama : RIBKI FAISAL
Nim : 44213120011
Judul : AKTIVITAS CUSTOMER RELATIONS PT. TELKOM INDONESIA.Tbk (KANDATEL TANGERANG) DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN TENTANG LAYANAN FIBER OPTIK
Jumlah Halaman : 66 Halaman + 13 Lampiran
Bibliografi : 29 Acuan, Tahun 1993 - 2011

ABSTRAK

Customer relations adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau di tunjukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan dan dijadikan sebagai starategi pengelolaan data pelanggan.

Penelitian yang dilakukan ini untuk mengetahui bagaimana aktivitas customer relations PT Telkom Indonesia. Tbk (Kandatel Tangerang) dalam Menagani keluhan Pelanggan tentang Layana *Fiber Optic* dengan menggunakan landasan teori dari Frank Jefkins, menyatakan bahwa costumer adalah kegiatan – kegiatan humas yang khusus diarahkan kepada para konsumen atau khalayak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian kualitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam kepada narasumber.

Hasil penelitian ini membahas mengenai bagaimana aktivitas customer relations PT Telkom Indonesia. Tbk (Kandatel Tangerang) dalam Menagani keluhan Pelanggan tentang Layana *Fiber Optic*, kemudian aktivitas customer relations tersebut secara tidak langsung dapat menjaga atau menjalin hubungan baik dengan pelanggan secara berkelanjutan.

Peneltian ini menyimpulkan bahwa *Customer relations* harus mampu memberikan kualitas yang tinggi terhadap pelayanan. Pemberian informasi yang lebih akurat terhadap produk barang atau jasa.

Kata Kunci : Aktivitas Customer Relations, keluhan Pelanggan, *Fiber Optic*



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FACULTY OF COMMUNICATION SCIENCES
PUBLIC RELATIONS COURSES

Name : RIBKI FAISAL
Nim : 44213120011
Title : AKTIVITAS CUSTOMER RELATIONS PT. TELKOM INDONESIA.Tbk (KANDATEL TANGERANG) DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN TENTANG LAYANAN FIBER OPTIK
Number Of Pages : 66 + Page 13 Appendix
Bibliography : 29 reference, Year 1993-2011

ABSTRACT

Customer relations is any activity intended or in show to give satisfaction through service given someone made as satisfactorily and starategi management of customer.

This research is conducted to find out how customer relations, PT Telkom Indonesia. Tbk (Kandatel Tangerang) in dealing with customer complaints about Fiber Optic Service using the Foundation of theory of Frank Jefkins, stating that a customer is an activity – activity of publicist specifically directed to the consumers or audience. This research used the qualitative approach with the types of qualitative research. The methods used in this research is qualitative in-depth interview to do with speakers.

The results of this research deals with how customer relations, PT Telkom Indonesia. Tbk (Kandatel Tangerang) in dealing with customer complaints about Layana Fiber Optic, then the customer relations activities indirectly can maintain or establish rapport with customers on an ongoing basis.

This Peneltian concluded that the Customer relations should be able to provide high quality against the Ministry. The granting of more accurate information of product goods or services.

Keywords: activity, Customer Relations, customer complaints, Fiber Optic