



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Putiah Handayani
44214110192

Aktivitas Customer Relations Dalam Mempertahankan Hubungan Baik dengan Pelanggan Di PT. Suzuki Sejahtera Buana Trada Cabang Mt. Haryono Cawang Jakarta Timur.

Bibliografi : 5 Bab 101 hal + 2 Lampiran + 25 Buku + 5 Internet

ABSTRAKSI

Customer relations di PT. Suzuki Sejahtera Buana Trada Cabang MT.Haryono Cawang Jakarta Timur adalah melakukan kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi. Seorang *customer relations* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggannya. Aktivitas *customer relations* dalam menangani keluhan berupa memberikan pelayanan dan mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan, sehingga harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan dan kesabaran. Seorang *customer relations* juga harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan.

penelitian ini membahas aktivitas *customer relations* yang dilakukan PT. Suzuki Sejahtera Buana Trada Cabang MT.Haryono Cawang Jakarta Timur. Dengan demikian peneliti menggunakan consumer informatios dan handling complain mengenai aktivitas *customer relations* di PT. Suzuki Sejahtera Buana Trada Cabang MT.Haryono Cawang Jakarta Timur.

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas *customer relations* di PT. Suzuki Sejahtera Buana Trada Cabang MT.Haryono Cawang Jakarta Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif untuk mempelajari, menerangkan atau menginterpretasi suatu kasus dengan melakukan wawancara mendalam kepada narasumber.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa aktivitas *customer relations* harus mampu memberikan kenyamanan terhadap pelayanannya dan juga mampu menjaga kepercayaan *customer* terhadap perusahaan dengan memberikan pelayanan terbaik dan tidak memberikan rasa kecewa terhadap *customer*.

Kata Kunci : *Customer relations*, Mempertahankan Hubungan Baik, PT. Suzuki Sejahtera Buana Trada