



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

**Universitas Mercu Buana**  
**Fakultas Ilmu Komunikasi**  
**Bidang Studi Public Relations**  
**Ulfah Widad Marta**

**44214010035**

Komunikasi Persuasif Customer Relations Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Layanan Moda Transportasi (studi pada Layanan Moda Transportasi (Taksi Resmi Bandara) Internasional Soekarno Hatta)

Jumlah Halaman : V BAB + 104 halaman + lampiran

Bibliografi : 16 Acuan 2003 – 2017

#### **ABSTRAK**

Komunikasi persuasif secara tidak langsung dapat mempengaruhi orang-orang dalam suatu organisasi ataupun perusahaan. Adapun masalah yang dalam penelitian ini adalah Layanan Moda Transportasi (taksi resmi bandara) Internasional Soekarno Hatta melakukan pendekatan pelayanan dengan memperhatikan kepentingan pelanggan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan melalui pembinaan komunikasi persuasif. Terkadang dalam hal pelayanan, sebuah perusahaan memiliki kesalahan dan kegagalan yang dapat terjadi setiap waktu. Sebagaimana kesalahan dan kegagalan yang dapat terjadi di dalam suatu perusahaan, Moda Transportasi selalu berusaha untuk membenahi segala sesuatu yang berkaitan dengan hubungan kepada pelanggan agar pelanggan selalu mendapatkan pelayanan yang maksimal pada Moda Transportasi taksi resmi bandara.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Peneliti melakukan wawancara kepada 7 narasumber, yaitu Asisntant Manager, Koordinator Lapangan, Leader, Customer Service, dan tiga orang pelanggan dari layanan moda transportasi taksi bandara.

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi persuasif yang dilakukan customer relations dalam menangani keluhan pelanggan masih belum teratasi dengan baik.

Pada penelitian ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa keluhan pelanggan layanan moda transportasi (taksi resmi bandara) perlu lebih diperhatikan lagi khususnya untuk para driver taksi, agar dapat memperoleh kepuasan pelanggan jasa layanan moda transportasi (taksi resmi bandara).

Kata Kunci : Komunikasi Persuasif, Customer Relations, Keluhan Pelanggan