



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Okky Darmawan Priantoro
44214110156

Aktivitas *Customer Relations* PT Mitra Catur Mulia Perkasa (Jakarta Barat) Dalam Menangani Komplain Pelanggan.

Jumlah halaman: 5 Bab 109 Halaman + Lampiran + 29 Buku

ABSTRAK

PT Mitra Catur Mulia Perkasa merupakan salah satu perusahaan interior terbesar di daerah Jakarta Barat dan pula merupakan salah satu vendor Samsung yang berada di lokasi strategis dan memiliki produk interior dan jasa pemasangan interior dengan harga terjangkau dengan memberikan produk dan pelayanan untuk produk pembuatan *ShowCase* dan produk pembuatan *Booth Display*. Sedangkan dalam bentuk jasa PT Mitra Catur Mulia Perkasa ialah pelayanan pemasangan interior dan pelayanan servis atau repair produk interior.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif – studi kasus, dengan menggunakan landasan teori komunikasi, *public relations*, dan *customer relations*, serta metode pengumpulan data dengan data primer yang menggunakan teknik wawancara mendalam dan data sekunder dengan cara mengumpulkan studi kepustakaan dan dokumentasi, kemudian keabsahan data diuji melalui teknik triangulasi.

Hasil penelitian ini menjelaskan bagaimana pelanggan menyampaikan komplain terhadap PT Mitra Catur Mulia Perkasa dan bagaimana aktivitas *customer relations* yang dilakukan oleh PT Mitra Catur Mulia Perkasa dalam menangani komplain pelanggan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa aktivitas *customer relations* yang dilakukan oleh PT Mitra Catur Mulia Perkasa yaitu dengan menerapkan pengawasan dari pimpinan, melakukan *meeting* untuk setiap divisi terkait dan melalui media seperti Telepon, membuat *Group WhatsApp* dan melalui *email* dalam menyampaikan komplain pelanggan dijalankan secara *intens* supaya terjalin hubungan yang baik antara *internal* perusahaan dengan pelanggan di PT Mitra Catur Mulia Perkasa sehingga bisa meningkatkan produk yang dipasarkan dan pula menjaga loyal pada perusahaan.

Kata Kunci : Aktivitas, *Customer Relations*, Komplain, Produk, Jasa.



Mercu Buana University
Faculty Of Communication Sciences
Public Relations
Okky Darmawan Priantoro
44214110156

Customer Relations Activities at PT Mitra Catur Mulia Perkasa (West Jakarta) In Handling Customer Complaints.

Number of pages: 5 Chapters, 109 Pages + Attachments + 29 Books

ABSTRACT

PT Mitra Catur Mulia Perkasa is one of the largest interior in the area of West Jakarta and also is one of the vendor of Samsung, this corporate is strategic and have the interior products and sinterior installation services with affordable prices by providing products and services to product manufacture for ShowCase and product manufacture for Booth Display. While in the form of PT Mitra Catur Mulia Perkasa is the ministry of the interior and service installation servicing or repair interior products.

This research uses qualitative research methods – case studies, using communication theory, public relations, and customer relations, as well as the method of data collection with the primary data using in-depth interview techniques, and data secondary is using studies librarianship and documentation, then the validity of the data was tested through the technique of triangulation.

The results of this research is describes how customers convey complaints against PT Mitra Catur Mulia Perkasa and how customer relations conducted by PT Mitra Catur Mulia Perkasa in handling customer complaints.

The conclusion in this research is the activity of the customer relations conducted by PT Mitra Catur Mulia Perkasa with implement supervision by the leader, doing a meeting for any division, using media like telephone, make a Whatsapp group, and email for give an explanation about the complaints by customers, after doing this relationship between customer and internal corporate at PT Mitra Catur Mulia Perkasa, the customers will be still loyal and PT Mitra Catur Mulia Perkasa can improving their products.

Keywords: Activity, Cutomer Relations, Complaint, Products, Services.