



Univeritas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Prayoga Chandra Diputra
44214210004

Strategi Humas PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi Dlama Mengatasi Komplain Pelanggan
Jumlah Halaman : X + 73 halaman + Lampiran
Bibliografi : 14 acuan, Tahun 2000 - 2015

Abstrak

Mengatasi komplain pelanggan merupakan hal penting bagi seorang praktisi PR/ Humas untuk menimbulkan kesan baik dimata pelanggan / khalayak. karenanya sangat ditentukannya pemahaman tentang strategi mengatasi komplain pelanggan serta menjalin hubungan baik dengan pelanggan itu merupakan salah satu kepandaian dari seorang Humas.

Teori yang digunakan adalah teori komunikasi, teori customer relations menurut Morissan dan konsep strategi oleh Ahmad S Adnanputra yang mengacu pada cutlip.

Tipe penelitian yang digunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada. Melalui kegiatan wawancara deeph interview dengan narasumber dan menggabungkan catatan dilapangan serta data dan informasi yang ada.

Hasil penelitian menunjukan dari 5 rincian strategi berdasarkan konsep Ahmad S Adnanputra, mengenai strategi humas dalam mengatasi komplain pelanggan, Humas PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi menjalankan 5 strategi komunikasi berdasarkan konsep. Karena pada dasarnya Humas PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi bekerja dengan mengatasi dan memuaskan segala keluhan pelanggan .

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Strategi Humas PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi dalam mengatsi komplain pelanggan seperti: air kecil, air keruh, meteran rusak, pipa persil bocor dan lain sebagainya sudah cukup baik, Namun untuk mensejahterakan pelanggan di masa mendatang PDAM harus membuat inovasi baru untuk memudahkan pelanggan menyampaikan komplainnya.