

## ABSTRAKSI

**NURRIANA NAWANG PUTRI (442 0912 0082)**  
**EFEKTIFITAS PENANGANAN KELUHAN CUSTOMER PADA**  
**PT.BAYU BUANA, Tbk**

i-xii + 94 Halaman + 13 Gambar + 16 Tabel + 14 Lampiran + Bibliografi : 36 buku

Perkembangan industri jasa travel menyebabkan persaingan para pengusaha travel yang semakin ketat, sehingga bersaing dengan memberikan keunggulan-keunggulan yang dapat membuat satu ciri khas agar *customer* selalu menggunakan perusahaan travel itu kembali. Oleh karena itu yang menjadi faktor terpenting bagi *customer* adalah pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan *customer*. Keluhan *customer* tidak hanya datang dari *customer* yang datang langsung ke perusahaan ataupun melalui telepon, tetapi bisa berupa pesan melalui *email*. Karena pesan melalui *email* bisa menjadi bukti tertulis bagi *customer* dan perusahaan. Disini peranan komunikasi dari perusahaan sangat penting dalam menerima dan menangani keluhan dari *customer*. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana efektifitas *travel consultant* dalam penanganan keluhan *customer* yang bertujuan agar keluhan *customer* dapat ditangani dengan cepat oleh perusahaan.

Konsep yang digunakan dalam skripsi ini adalah 4 aspek penting dalam penanganan keluhan menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra yakni empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran dalam memecahkan permasalahan, dan kemudahan bagi *customer* untuk menghubungi perusahaan.

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah survei dengan penyebaran kuesioner kepada klien (*corporate*) di *National Corporate Division* (NCD) pada PT. Bayu Buana, Tbk dengan jumlah populasi sebanyak 306 dan sampel yang diambil sebesar 173 responden. Teknik pengambilan sampel dengan cara *convenience sampling*.

Dalam penelitian ini didapatkan bahwa dalam penanganan keluhan *customer* dilakukan dengan sangat efektif oleh *travel consultant* dan sesuai dengan aspek-aspek penting dalam penanganan keluhan. Dimana *travel consultant* sudah melakukan penanganan keluhan *customer* secara cepat dan memberikan solusi yang terbaik atas keluhan dari *customer* dan penanganan keluhan ini dijelaskan oleh *travel consultant* melalui *email* agar dapat disampaikan secara tertulis dan dijelaskan secara jelas untuk meminimaliskan kesalahan dalam berkomunikasi.