

ABSTRAK

PROSEDUR PELAYANAN *CUSTOMER RELATION* DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI PT. ASTRA INTERNASIONAL Tbk – AUTO2000 RADEN INTAN

**Oleh :
Marina Nur Fadilla
1906061005**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan *customer relation* dalam menangani keluhan pelanggan di PT. Astra Internasional Tbk- Auto2000 Raden Intan. *Customer relation* memegang peranan penting bagi suatu instansi atau berjalannya suatu perusahaan untuk menjalin hubungan baik dengan pelanggan untuk menciptakan pengalaman terbaik. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini ialah PT. Astra Internasional Tbk- Auto2000 Raden Intan memiliki SOP dalam menjalankan prosedur pelayanan, terdapat dua pelayanan keluhan yaitu pelayanan secara langsung dan pelayanan tidak langsung.

Kata Kunci : Prosedur Pelayanan, *Customer Relation*, Penanganan Keluhan Pelanggan

ABSTRACT

CUSTOMER RELATION SERVICE PROCEDURES IN HANDLING CUSTOMER COMPLAINTS AT PT. ASTRA INTERNATIONAL TBK – AUTO2000 RADEN INTAN

By :
Marina Nur Fadilla
1906061005

This study aims to determine the procedure for customer relations services in handling customer complaints at PT. Astra International Tbk- Auto2000 Raden Intan. Customer relations plays an important role for an agency or the running of a company to establish good relationships with customers to create the best experience. This type of research is a descriptive research with a qualitative approach. Data collection techniques using observation and documentation techniques. The result of this research is PT. Astra Internasional Tbk-Auto2000 Raden Intan has an SOP in carrying out service procedures, there are two complaints services, namely direct service and indirect service.

Keywords: Service Procedures, Customer Relations, Handling Customer Complaints