

## ABSTRAK

### **PROSEDUR PELAYANAN *CUSTOMER RELATION COORDINATOR* DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN MELALUI APLIKASI ICARE DI PT ASTRA INTERNASIONAL TBK-AUTO2000 CABANG RADEN INTAN TANJUNG KARANG**

Oleh

Annisa Damayanti

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan *customer relation coordinator* dalam menangani keluhan pelanggan melalui aplikasi ICare di PT Astra Internasional Tbk-auto2000 cabang Raden Intan Tanjung Karang. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil dari penelitian ini ialah pelayanan CRC dalam menangani keluhan pelanggan pada PT Astra Internasional Tbk-Auto2000 Cabang Raden Intan Tanjung Karang telah didukung dengan adanya SOP dan sudah dijalankan dengan baik.

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

**ABSTRACT**

***CUSTOMER RELATION COORDINATOR SERVICE PROCEDURE IN  
HANDLING CUSTOMER COMPLAINTS THROUGH THE ICARE  
APPLICATION AT PT ASTRA INTERNATIONAL TBK-AUTO2000 RADEN  
INTAN TANJUNG KARANG BRANCH***

*By*

Annisa Damayanti

*This study aims to determine customer relations coordinator service procedures in handling customer complaints through the ICare application at PT Astra International Tbk-auto2000 Raden Intan Tanjung Karang branch. This type of research is a descriptive research with a qualitative approach. Data collection techniques using observation techniques, documentation, and literature study. The results of this research are that CRC services in handling customer complaints at PT Astra Internationala Tbk-Auto2000 Raden Intan Tanjung Karang Branch have been supported by SOPs and have been implemented properly.*

***Keyword: Service procedures, customer relation, handling customer complaints***