

ABSTRAK

PENANGANAN *CUSTOMER COMPLAINT* DI PT ASTRA INTERNATIONAL TBK-AUTO2000 CABANG RADEN INTAN

Oleh

Ulan Alna Sari

Salah satu kunci bagi keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan kepuasan, loyalitas, serta reputasi positif di mata konsumen yaitu dengan penanganan yang efektif atas keluhan pelanggan (*customer complaint*). Penelitian ini mengkaji penanganan *customer complaint* di PT Astra International Tbk-AUTO2000 Cabang Raden Intan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui proses dan tantangan penanganan keluhan pelanggan yang ada saat ini, merumuskan strategi peningkatan kualitas penanganan keluhan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode wawancara mendalam, observasi, analisa dokumen perusahaan, dan dokumentasi. Sampel penelitian terdiri dari pelanggan yang pernah mengajukan keluhan serta staf yang terlibat dalam proses penanganan keluhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa AUTO2000 Cabang Raden Intan telah menerapkan sistem penanganan keluhan yang terstruktur, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Kata kunci : Penanganan, Customer Complaint, PT Astra International, AUTO2000

ABSTRACT

HANDLING CUSTOMER COMPLAINTS AT PT ASTRA INTERNATIONAL TBK-AUTO2000 RADEN INTAN BRANCH

By

Ulan Alna Sari

One of the key factors for a company's success in maintaining customer satisfaction, loyalty, and positive reputation is the effective handling of customer complaints. This research examines the handling of customer complaints at PT Astra International Tbk-AUTO2000 Raden Intan Branch. The aim of this study is to understand the current processes and challenges in handling customer complaints, and to formulate strategies for improving the quality of complaint handling to enhance customer satisfaction and loyalty. This research employs a qualitative descriptive approach, utilizing methods such as in-depth interviews, observation, analysis of company documents, and documentation. The research sample consists of customers who have previously filed complaints and staff involved in the complaint handling process. The results indicate that AUTO2000 Raden Intan Branch has implemented a structured complaint handling system, however, there are still several aspects that need improvement.

Keyword : Handling, Customer Complaint, PT Astra International, AUTO2000