

INTISARI

Laporan ini bertujuan menggambarkan aktivitas *complaint handling* pada *tenant* di ITC Mega Grosir Surabaya. *Complaint handling* merupakan usaha perusahaan dalam mendorong pelanggan yang kecewa untuk melakukan pengaduan dan memampukan karyawan untuk memulihkan situasi saat itu juga, sehingga akan memperoleh pendapatan yang lebih tinggi dan laba yang lebih besar dibandingkan perusahaan lain yang tidak memiliki pendekatan sistematis untuk mengatasi *service failure*.

Aktivitas yang dilakukan selama praktik kerja lapangan adalah menjalankan peran sebagai *Customer Relation* yang membantu proses *complaint handling*. Aktivitas tersebut dikaitkan dengan 3 teori keadilan dalam *complaint handling* dan usaha perusahaan dalam menangani komplain secara efektif. Selama praktik kerja lapangan, ditemukan beberapa kendala dalam proses *complaint handling*. Oleh karena itu, ITC Mega Grosir Surabaya, khususnya bagian *Customer Relation* perlu melakukan perbaikan agar proses *complaint handling* semakin baik.

Kata kunci: *Retail Management, Service, Service Failure, Customer, Complaint Behavior, Complaint Handling.*



ABSTRACT

This report aims to describe the activity of complaint handling on tenant at ITC Mega Grosir Surabaya. Complaint handling is the company's efforts in encouraging customers who were disappointed to make a complaint and enable employees to improve the situation on the spot, so it will earn higher incomes and greater profit than other companies that do not have a systematic approach to address service failure.

Activities carried out during the internship is performed the role of Customer Relation who helped complaint handling process. The activity was associated with the three theories of justice in complaint handling and company's attempt in dealing with complaints effectively. During the internship, discovered some obstacles in the process of complaint handling. Therefore, ITC Mega Grosir Surabaya, especially Customer Relation need to make improvements in order to better complaint handling process.

Keywords: Retail Management, Service, Service Failure, Customer, Behavior Complaint, Complaint Handling.

