

PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN PADA PT. MITRA PINASTHIKA
MUSTIKA SURABAYA

Ellin Priscillia Rahardjo

130215037

Jurusan Manajemen Pemasaran

Dr. Dudi Anandya, S.T., M.Si.

Christina RahardjaHonantha, S.E., M.M.,CPM (Asia).

ABSTRACT

This report is purposely to analyse the implementation of handling customer complaint in workshop service at PT Mitra Pinasthika Mustika which located at Surabaya, East Java. Handing customer complaint is very important for the company which offer services to customer, because it will give good impact for short term and long term. Solution given by the company to answer customer complaint has to be maximize implemented to enhance the company' solution can effectively overcome customer complaint.

Activity which done during internship was acting as NDS department staff (Non Dealer Sales) at PT Mitra Pinasthika Mustika. NDS (Non Dealer Sales) is department which assigned to preparing product services and handling customer complaint.

The company has various strategies and programme which have been implemented to increase services to customer. However during running time of internship, it is still found some obstacles which customer complaint cannot be maximize overcome by the company. Due to the condition, it is needed to implement a deeper improvement by the company.

Keyword : Customer complaint, automotive, motorcycle

PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN PADA PT. MITRA PINASTHIKA
MUSTIKA SURABAYA

Ellin Priscillia Rahardjo

130215037

Jurusan Manajemen Pemasaran

Dr. Dudi Anandya, S.T., M.Si.

Christina RahardjaHonantha, S.E., M.M.,CPM (Asia).

INTISARI

Laporan ini bertujuan untuk mengamati implementasi penanganan komplain pelanggan pada jasa *service* bengkel PT Mitra Pinasthika Mustika yang terletak di Surabaya, Jawa Timur. Penanganan komplain sangat penting untuk perusahaan yang menawarkan pelayanan untuk pelanggan, karena akan memberi pengaruh yang baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Solusi yang diberikan perusahaan untuk menjawab komplain pelanggan harus dapat diterapkan dengan maksimal agar solusi yang diciptakan perusahaan dapat secara efektif mengatasi komplain pelanggan.

Aktivitas yang dilakukan selama praktik kerja lapangan adalah sebagai staff departemen NDS (*Non Dealer Sales*) pada PT Mitra Pinasthika Mustika. Departemen NDS (*Non Dealer Sales*) merupakan departemen yang ditugaskan mempersiapkan data produk, servis, dan menangani keluhan pelanggan. Perusahaan telah memiliki berbagai strategi dan program yang telah diterapkan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Namun seiring berjalannya kegiatan kerja lapangan, masih ditemukan beberapa kendala dimana keluhan pelanggan belum dapat diatasi dengan maksimal oleh perusahaan. Oleh karena itu, dibutuhkan penerapan perbaikan yang lebih mendalam oleh perusahaan.

Kata kunci: Komplain Pelanggan, Otomotif, Sepeda Motor.