ABSTRAK

Denny Sofyan, B06208044, 2012. Komunikasi Interpersonal Customer Relation Dalam Menangani Keluhan Pelanggan (Layanan Aqiqah Al-HasyimiSurabaya). Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, *Customer Relation*, Menangani Keluhan.

Pada penelitian ini, terdapat satu fokus permasalahan yang hendak dikaji , yaitu bagaimana komunikasi interpersonal *customer relation* dalam menangani keluhan pelanggan pada layanan aqiqah Al-Hasyimi Surabaya.

Untuk mengungkap persoalan tersebut, disini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan sebuah pendekatan interaksi simbolik.kemudian data yang sudah diperoleh dianalisis menggunakan tehnik analisis domain.

Adapun hasil dari penelitian ini ditemukan atas tiga identifikasi yang mana (1) media komunikasi interpersonal *Customer Relation* dalam menangani keluhan lebih adalah telephon dan tatap muka secara langsung. (2) symbol-simbol umum serta yang menjadi cirri khas dari *Customer Relation* Al-Hasyimi mendukung interpretasi sebuah pesan yang disampaikan kepada pelanggan. (3) segi *personality* dari *Customer Relation* turut membantu dan berperan penting dalam proses interaksi merubah sikap dan perilaku pelanggan yang mengeluh. Dari tiga identifikasi tersebut " penanganan keluhan pelanggan dilakukan dalam dua cara yaitu melalui media telepon dan tatap muka, diawali dengan sapaan, senyum sebagai symbol keramahan, kemudian pemberian *attention* (proses Atribusi) dengan cara diam, mendengarkan dengan baik setiap keluhan pelanggan seolah *customer relation* mengalami hal yang sama, berikutnya diikuti permintaan maaf serta ucapan terimakasih atas penyampaian keluhanya (interest) dan baru melakukan konfirmasi atas masalah yang terjadi berbekal pengalaman yang pernah ditemui dan dirasakanya. Disaat pelanggan lebih engedepankan egositasnya *customer relation* tetaplah prosional (senyum, Sabar, ramah) Dan diakhiri pemberian sebuah jaminan ".

Bertitik tolak dari penelitian ini, beberapa saran yang diperkirakan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi instansi terkait, yaitu layanan aqiqah Al-Hasyimi adalah (1) Al-Hasyimi memberikan bekal khusus dan pengetahuan lebih dalam lagi dalam proses komunikasi yang merupakan sebuah proses perubahan tingkah laku pelanggan. (2) proses atribusi sangatlah penting dalam stiap proses komunikasi, dimana dengan memperhatikan diri sendiri dan orang lain akan menjadikan sebuah keharmonisan sebuah hubungan interpersonal.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id