

**ALUR KOMUNIKASI PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI
PDAM TIRTA KAHURIPAN KABUPATEN BOGOR UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN
(Studi di kantor PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor)**

SKRIPSI

**Nita Lasmita
044115475**



965

 PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA UNIVERSITAS PAKUAN BOGOR	
Tgl Terima :	
No. Induk Buku :	40 965/xii/1818/2019
No Class :	965 KITT a 2019
Sumber Buku :	

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
Juli 2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini disusun oleh :

Nama : Nita Lasmita
NPM : 044115475
Judul Skripsi : Alur Komunikasi Penanganan Keluhan Pelanggan di PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor Untuk Meningkatkan Kepeuasan.
(Studi Di Kantor PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor).

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya Universitas Pakuan.

DEWAN PENGUJI
Menyetujui,



Pembimbing I. : Roni Jayawinangun, M.Si. .
NIK : 1.0616049757



Pembimbing II. : Dini Valdiani, M.Si. .
NIK : 1.1110033517

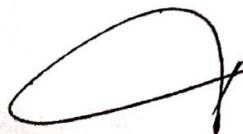


Pembaca : Prasetyo Adi Nugroho, M.Ikom.
NIK : 1.0616049760



Ditetapkan di : Bogor
Tanggal : 10 Mei 2019

Dekan Fakultas



Dr. Agnes Setyowati H., M.Hum.
NIK. : 1 0295 006 229



Ketua Program Studi



Muslim, M.Si
NIK: 1 0909 018 513

ABSTRAK

NITA LASMITA 044115475. "Alur Komunikasi Penanganan Keluhan Pelanggan di PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor Untuk Meningkatkan Kepuasan (Studi di kantor PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor)". Program Studi Ilmu Komunikasi, Konsentrasi Public Relations, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan Bogor. Dibawah bimbingan : **Roni Jayawinangun, M.Si dan Dini Valdiani, M.Si**

Penelitian ini bertujuan 1) Untuk mengkaji alur komunikasi penanganan keluhan pelanggan di PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor, 2) Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat penanganan keluhan pelanggan di PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor, 3) Untuk memberikan rekomendasi untuk penanganan keluhan pelanggan agar terjadinya kepuasan pelanggan. Adapun penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan melalui wawancara mendalam dan dokumentasi. Proses pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara dengan narasumber dari Kasubag Hubungan Pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yang mana berperan sebagai *Key Informan* dan Informan serta narasumber dari PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sebagai triangulan. Hasil dari penelitian ini adalah 1) Alur komunikasi penanganan keluhan pelanggan di PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yaitu pada saat Pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor mengalami keluhan, kemudian Petugas menerima dan mendengarkan keluhan pelanggan, kemudian petugas akan menindaklanjuti dan meneruskan complain tersebut kepada bagian mengelola pengaduan. Setelah itu Petugas mencatat keluhan pelanggan pada formulir pengaduan dan mnyalinnya di Log Book yang sudah disediakan, 2) Faktor penghambat penanganan keluhan pelanggan di PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor diantaranya yaitu beragamnya karakter setiap pelanggan yang tiba-tiba marah tanpa menjelaskan alasannya terlebih dahulu. Selain itu hambatannya lagi yaitu kurang pahamnya petugas hubungan langsung dengan teknologi seperti pengecekan keluhan melalui email atau media sosial lainnya, 3) Rekomendasi untuk penanganan keluhan pelanggan agar terjadi kepuasan pelanggan diantaranya melakukan riset mendalam mengenai kualitas pelayanan menurut sudut pandang pelanggan. Selain itu melakukan melalui vertikal maupun horizontal, menyediakan pengaduan pelanggan berbasis *online*, empati, *self presentation* serta pendekatan diri melalui interaksi dan mendengarkan pelanggan.

Kata Kunci : Alur Komunikasi, Penanganan Keluhan, Kepuasan