

# ANALISIS PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA CV PRESTASI MANDIRI KUSUMANEGARA YOGYAKARTA

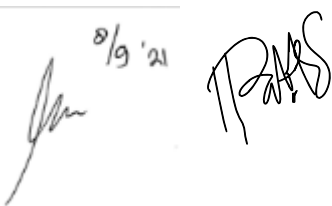
**Anisa Rahmadianti**

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan serta menganalisis bagaimana penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan pada CV Prestasi Mandiri Kusumanegara Yogyakarta dengan menggunakan dimensi *commitment*, *fairness*, *visibility*, *responsiveness*, dan *simple*. CV Prestasi Mandiri merupakan perusahaan jasa yang bergerak pada bidang persewaan printer, isi ulang toner printer laser jet, dan service printer. Keluhan pelanggan merupakan ungkapan atau rasa kekecewaan yang disampaikan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Keluhan yang banyak disampaikan oleh pelanggan kepada CV Prestasi Mandiri Kusumanegara merupakan masalah teknis. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan wawancara terstruktur. Serta metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan analisis deskriptif. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pihak karyawan CV Prestasi Mandiri Kusumanegara pada bidang pemasaran. Responden tersebut dipilih karena dianggap memiliki pengalaman yang kaitannya erat dengan penelitian ini. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa CV Prestasi Mandiri Kusumanegara belum maksimal dalam melaksanakan pelayanannya untuk menangani keluhan pelanggan. Masalah ini muncul karena dalam menyelesaikan keluhan pelanggannya CV Prestasi Mandiri Kusumanegara masih memerlukan waktu yang cukup lama. Masalah ini muncul karena kurangnya teknisi printer dan persediaan sparepart printer pada CV Prestasi Mandiri Kusumanegara. Oleh karena itu, untuk mengatasi masalah tersebut saran penulis kepada CV Prestasi Mandiri Kusumanegara adalah untuk menerapkan standar operasional perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan serta menambah jumlah tenaga teknisi printer.

**Kata Kunci:** Keluhan Pelanggan, *Commitment*, *Fairness*, *Visibility*, *responsiveness* dan *Simple*.

---

 8/9 '21

# **CUSTOMER COMPLAINTS HANDLING ANALYSIS AT CV PRESTASI MANDIRI KUSUMANEGARA YOGYAKARTA**

**Anisa Rahmadiani**

## **Abstract**

*This study aims to describe and analyze how customer complaints are handled at CV Prestasi Mandiri Kusumanegara Yogyakarta using the dimensions of commitment, fairness, visibility, responsiveness, and simple. CV Prestasi Mandiri is a service company engaged in printer rental, laser jet printer toner refills, and printer service. Customer complaints are expressions or feelings of disappointment conveyed by customers for the services provided by the company. Many complaints submitted by customers to CV Prestasi Mandiri Kusumanegara are technical problems. The data collection technique used in this research is structured interview. The data analysis method used in this research is descriptive analysis. Respondents used in this study were employees of CV Prestasi Mandiri Kusumanegara in the marketing field. These respondents were chosen because they are considered to have experience that is closely related to this research. The results of the study indicate that CV Prestasi Mandiri Kusumanegara has not been maximal in carrying out its services to handle customer complaints. This problem arises because in resolving customer complaints, CV Prestasi Mandiri Kusumanegara still takes a long time. This problem arose because of the lack of printer technicians and printer spare parts at CV Prestasi Mandiri Kusumanegara. Therefore, to overcome this problem, the author's suggestion to CV Prestasi Mandiri Kusumanegara is to apply the company's operational standards in handling customer complaints and increase the number of printer technicians.*

**Keywords:** *Customer Complaints, Commitment, Fairness, Visibility, Responsiveness, And Simple.*



