

**STRATEGI KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE DALAM
MELAKSANAKAN PELAYANAN PRIMA
KEPADA PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA TOKO BUKU GRAMEDIA
EMERALD BINTARO)**

Disusun Oleh

Della Puspa Marwanti

NIM : 051203503125032

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi studi : Hubungan Masyarakat

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**



**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI SOSIAL DAN ILMU
POLITIK
JAKARTA
2016**

ABSTRAK

JUDUL : STRATEGI KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE DALAM MELAKSANAKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA PELANGGAN (STUDI KASUS PADA TOKO BUKU GRAMEDIA EMERALD BINTARO)

NAMA : DELLA PUSPA MARWANTI

NIM : 051203503125032

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi *customer service* dalam melaksanakan pelayanan prima kepada pelanggan. Pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana strategi komunikasi *customer service* yang dilakukan dalam melaksanakan pelayanan prima.

Metode penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan subjek penelitian *key informan* dan tiga pelanggan toko buku gramedia emerald bintaro.

Pengumpulan data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap *key informan* dan *informan*.

Hasil yang diinginkan menunjukkan bahwa unsur-unsur dalam strategi komunikasi *customer service* yaitu, kualitas layanan, kualitas produk dan harga, penanganan keluhan sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan

Kesimpulan penelitian adalah *customer service* memaparkan bahwa perantara dalam melaksanakan pelayanan prima kepada pelanggan dalam rangka meningkatkan pendapat dan menyampaikan bisnis dengan memfokuskan kepada penyampaian layanan pelanggan.

Kata Kunci, Strategi, *Customer Service*, Pelanggan

ABSTRACT

TITLE : COMMUNICATION STRATEGY IN IMPLEMENTING CUSTOMER SERVICE EXCELLENT SERVICE TO CUSTOMERS (CASE STUDY ON BOOK SHOP GRAMEDIA EMERALD BINTARO)

NAME : DELLA PUSPA MARWANTI

NIM : 051203503125032

This study aims to determine the communication strategy of customer service in implementing excellent service to customers. The question asked is how the customer service communication strategy undertaken in implementing excellent service

This research method using the case study method to study the subject key informant and three emerald Gramedia bookstore customers Bintaro. The collection of data obtained through interviews and observations to a key informants and informant.

The desired result shows that the elements in a communications strategy that is customer service, quality of service, product quality and price, handling complaints in an effort to improve service to customers

Conclusion of the study is customer service explained that intermediaries in implementing excellent service to customers in order to increase their opinions and express delivery business by focusing on customer service..

Keywords, Strategy, Customer Service, Customer