

**PENGURANGAN KETIDAKPASTIAN PELANGGAN DALAM
MENYAMPAIKAN KELUHAN PELAYANAN SALES PADA CUSTOMER
SERVICE**

(Studi pada SOGO Departement Store Plaza Senayan)

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi/Ilmu Hubungan Internasional**



Disusun oleh :

Chuniasih

051303503125026

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2017

ABSTRAK

Nama : Chuniasih

NIM : 051303503125026

Judul : Pengurangan Ketidakpastian Pelanggan dalam menyampaikan keluhan pada Customer Service (Studi di Sogo Plaza Senayan)

Penelitian ini membahas tentang bagaimana pengurangan ketidakpastian pelanggan dalam menyampaikan keluhan layanan pada customer service di Sogo Plaza Senayan, Jalan Asia Afrika. Penelitian menggunakan teori pengurangan ketidakpastian dengan menjelaskan mengenai pertukaran dan konsep pengurangan ketidakpastian komunikasi serta pembukaan diri dalam menerima keluhan pelanggan yang disampaikan dapat merubah ketiaktastian pelanggan yang datang di Sogo Plaza Senayan. Pendekatan penelitian kualitatif dan jenis penulisan deskriptif serta menggunakan metode penelitian studi kasus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa telah terjadinya pengurangan ketidakpastian saat mereka melakukan pendekatan atau berkomunikasi melalui teori pengurangan ketidakpastian dapat diketahui konsep pengurangan ketidakpastian yang digunakan yang berhubungan dengan masalah penyampaian keluhan pelanggan 100% menghilangkan kecemasan atau pengurangan ketidakpastian.

Kata kunci : Pengurangan ketidakpastian, Pelanggan, Customer Service, keluhan

ABSTRACT

Name : Chuniasih

NIM : 051303503125026

Title : **Uncertainty of Reduction in delivering customer complaint on customer service**

(Studies in Sogo Plaza Senayan)

This study discusses how the reduction of uncertainty in delivering customer service complaints on customer service in Sogo Plaza Senayan, Jalan Asia Afrika. Research using uncertainty reduction theory by explaining the concept of the exchange and communication of uncertainty reduction and the opening in the receiving customer complaints submitted can change ketiakpastian customers who come in Sogo Plaza Senayan. Qualitative research approaches and types of descriptive writing and using the case study method. These results indicate that there has been a reduction in uncertainty when they approach or communicate via uncertainty reduction theory can be known concept used less uncertainties related to the problem of delivering 100% customer complaints or reduction relieve anxiety.

Keywords: **Uncertainty Reduction, Customer, Customer Service, complaint**