

## ABSTRAK

Prosedur Penanganan Komplain Konsumen Pada PT.Coca Cola Bottling Indonesia – Central Sumatra.

Oleh : Rahmawati Syahrul/2012

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana prosedur penanganan komplain konsumen pada PT. Coca Cola Bottling Indonesia – Central Sumatra. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui observasi. Penulis mengumpulkan data langsung dari perusahaan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dan penulis mengamati secara langsung proses kerja pada perusahaan tempat dimana penulis melakukan penelitian. Berdasarkan data yang diperoleh tersebut, peneliti melakukan pengolahan sehingga diperoleh hasil yang diinginkan. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut peneliti dapat memberikan kesimpulan tentang prosedur penanganan komplain konsumen pada PT. Coca Cola Bottling Indonesia – Central Sumatra

Hasil penelitian menggambarkan dua jenis proses dalam merancang prosedur penanganan komplain konsumen yaitu prosedur penanganan komplain konsumen yang menggunakan *flow* diagram dan *service blueprinting*. Prosedur penanganan komplain konsumen yang menggunakan *flow* diagram pertama harus mengetahui jenis komplainnya, selanjutnya membuat laporan komplain, pengajuan komplain, analisa penyebab, tindakan perbaikan, tindakan pencegahan. Sedangkan *service blueprinting* memiliki tiga tahapan dalam merancang prosedur penanganan komplain yaitu: pada tahap pertama pastikan konsumen dalam kendali, tahapan kedua konsumen berinteraksi dengan penyedia layanan, dan tahap ketiga pelayanan dijauhkan dari kendali dan interaksi pelanggan. Disarankan agar perusahaan benar-benar memberikan kemudahan secara cepat dan efektif agar dapat memuaskan konsumennya dalam penanganan komplain tersebut