

## INTISARI

Persaingan yang ketat di pasar otomotif menuntut setiap perusahaan untuk dapat mengetahui secara pasti apa yang sebenarnya dibutuhkan dan diinginkan konsumennya. Apabila perusahaan gagal melakukan hal tersebut, maka konsumen akan merasakan ketidakpuasan hingga akhirnya menyatakannya dalam bentuk *complaint*. Melakukan penanganan yang tepat dan efektif terhadap *complaint* tersebut sangatlah penting bagi kelangsungan hidup perusahaan. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengklasifikasian kasus *complaint* dan prosedur penanganan dari setiap kasus *complaint* tersebut yang diterapkan oleh PT Nasmoco Bhatera Motor Mlati.

Metode penulisan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif yang diolah dan dianalisis menggunakan metode induktif. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah terdapat 2 klasifikasi *complaint* yang ditetapkan, yaitu kasus serius dan kasus ringan. Secara umum, prosedur penanganan *complaint* untuk kedua kasus tersebut sama, yakni dimulai dari proses identifikasi, verifikasi, *assesment*, negosiasi, *action*, *follow up*, *prevention*, hingga *retention*.

Kata Kunci : *Complaint handling*, prosedur, kasus, klasifikasi, *dis/satisfaction*.

## **ABSTRACT**

*The firm of competition on automotive market strive for each company to know what the consumer want and need accurately. If they have failed to do that, consumer will be dissatisfied and explain their dissatisfaction that formed as complaint. Make an appropriate and effective handling of complaint is very important for the company survival. The purpose of this research is to know how are complaint classification and handling procedure for each complaint case that applied by PT Nasmoco Bhatera Motor Mlati.*

*The metode used in this study is descriptive qualitative that analyzed by inductive metode. The conclusion of this research is there are two complaint classification that assigned, they are serious and light case. Generally, the complaint handling procedure of both equally, starting for identification, verification, assesment, negotiation, action, follow up, prevention through retention process.*

*Keyword: Complaint handling, procedure, case, classification, dis/satisfaction*