

STRATEGI KOMUNIKASI PT.KSATRIA STEEL DALAM  
MENANGANI KELUHAN KONSUMEN UNTUK MENCAPAI *COSTUMER*  
*SATISFACTION* (KEPUASAN PELANGGAN)

Agus Pratiwi

Jalan Ancing Gang Madu, RT 001/004. Kelurahan Cinangka , Kecamatan  
Sawangan, Kota Depok, Jawa Barat, 16516

Phone: + 6287784404747

Email: aguspratiwi95@yahoo.com

**ABSTRAK**

**Kata Kunci:** Strategi Komunikasi, Handling Costumer Complain, Kepuasan Pelanggan

**Tujuan Penelitian:** Mengetahui bagaimana strategi komunikasi PT Ksatria Steel dalam menangani keluhan konsumen untuk mencapai *costumer satisfaction* (kepuasan pelanggan).

**Hasil Penelitian:** PT Ksatria Steel merupakan perusahaan yang bergerak dibidang distributor barang baja. Maka organisasi membutuhkan strategi komunikasi dalam menangani keluhan konsumen. Strategi komunikasi yang dilakukan oleh PT Ksatria Steel melalui: 1.Komunikasi Interpersonal. Dalam menangani keluhan konsumen serta memberikan informasi pada pelanggan mengenai pelayanan, dan penjelasan tentang produk dan cara melakukan transaksi atau memberikan pilihan transaksi kepada konsumen baik melakukan retur, ataupun transfer. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen seorang *Costumer Relationship Management* memiliki strategi komunikasi dalam menangani keluhan konsumen seperti, terima keluhan dengan baik, memahami makna, motif dan dampaknya, segera tangani komplain dengan cepat, dan memberikan solusi yang terbaik. Dengan menggunakan 3S, salam, sapa, senyum sebagai modal kegunaan penarik konsumen yang dilakukan oleh *Costumer Relationship Managment*. Dalam hal itu, konsumen bisa menilai bagaimana pelayanan yang di berikan PT Ksatria Steel. **Kesimpulan:** Dalam menangani keluhan konsumen PT.Kstria Steel menggunakan 7 strategi