

## ABSTRAK

Pelanggan merupakan salah satu aspek dalam mengukur keberhasilan perusahaan selain menyediakan produk atau jasa yang diminati. Retensi pelanggan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan pelanggannya agar tidak berpindah kepada perusahaan lain. Dalam hal ini manajemen penanganan keluhan menjadi aspek penting agar terciptanya keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan pelanggan.

Penelitian ini berjudul “ Peranan divisi *Customer Retention Team* (CRT) pada PT. Sampoerna Telekomunikasi Indonesia dalam Menangani Keluhan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis peranan *customer retention* dalam penanganan keluhan pelanggannya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis deskriptif analisis. Penelitian ini dilakukan pada PT. Sampoerna Telekomunikasi Indonesia area Bandung. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi, dan studi pustaka.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 4 elemen yang diperlukan dalam melakukan tugas penanganan keluhan antara lain, rangsangan keluhan, penerimaan keluhan, proses keluhan, dan reaksi keluhan. PT. Sampoerna Telekomunikasi Indonesia area Bandung telah menjalankan ke empat elemen tersebut.

Kata Kunci : Customer Retention, Keluhan Pelanggan, Manajemen Keluhan Pelanggan

## ABSTRACT

*Customers are one aspect in measuring the success of the company in addition to providing products or services that are in demand. Customer retention is one of the critical success factors of the company in order to retain customers not to switch to another company. In this case the grievance management becomes an important aspect for the creation of the company's success in retaining customers.*

*This research study is entitled “The Role of Customer Retention Division Team (CRT) at PT. Sampoerna Telekomunikasi Indonesia for Handling Complaints. The objectives of this study are to describe and analyze the role of customer retention in handling their customer complaints.*

*The methodology used in this research study is descriptive analysis . This study was actually done by PT . Sampoerna Telekomunikasi Indonesia Bandung area. The techniques of data collection techniques used were questionnaires, observation, and literature.*

*The Results of this study indicate that there are four elements necessary to perform tasks such as complaint handling, complaints stimuli, receiving complaints, the complaints, and complaint response. PT. Sampoerna Telekomunikasi Indonesia Bandung area has run into four elements.*

*Keywords: Customer Retention, Customer Complaints, Customer Complaints Management*