

ABSTRAK

Nama : Apel Rianto Jambak

Nim : 11243101195

Judul : Perencanaan Komunikasi Humas PT. Agung Toyota Cabang Sutomo Pekanbaru dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Perencanaan komunikasi yang baik adalah kemampuan seorang humas dalam suatu perusahaan untuk menciptakan inovasi-inovasi yang baru dalam memperkenalkan produknya kepada pelanggan, informasi yang mudah di dapat dimanapun seorang pelanggan berada menjadikan suatu kepuasan bagi pelanggan akan produk yang di publikasikan. Dalam menghadapi complain dan keluhan pelangganya terhadap unit baru, PT Agung Toyota membuat perencanaan komunikasi berupa pelayanan langsung dan pelayanan informasi agar dapat meningkatkan kepuasan bagi pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perencanaan Komunikasi yang dilakukan Humas PT Agung Toyota Sutomo dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Adapun Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang mengungkapkan fakta, fenomena, variable, dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan dan menyuguhkan apa adanya. Hasil yang di dapat dalam penelitian ini yaitu Penemuan fakta yang dilakukan melalui kotak saran, email dan laporan keluhan pelanggan dari mark plus. Selanjutnya perencanaan yang dilakukan berupa : mengingatkan waktu servis, menyediakan tempat santai, bermain anak dan pelayanan servis, booking service serta pemesanan suku cadang online. Komunikasi yang dilakukan berupa Focus Grup Discussion, via telfon dan secara online. Dari aspek evaluasi dapat disimpulkan bahwa evaluasi tersebut dilakukan setiap 6 bulan sekali.

Kata Kunci: *Perencanaan Komunikasi Humas, Kepuasan Pelanggan*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Apel Rianto Jambak
Student's Identification Number : 11243101195
Title : The Public Relations Communication Planning of PT. Agung Toyota Branch Sutomo Pekanbaru in Improving the Customer's Satisfaction.

A good communication planning is an ability owned by a public relations actor in a company to create new innovations to introduce its products for its customer. Easy information about the product published may produce satisfaction for the customers toward the product. Facing complaints and grievances from the customers to its new product, PT Agung Toyota makes the communication planning in the form of direct service and information service to improve customer's satisfaction. The objective of this research is to know how the communication planning conducted by the public relations of PT Agung Toyota sutomo to improve it's customer's satisfaction is. Method used in this research is a descriptive-qualitative method tha is a research which aims to reveal fact, phenomenon, variable and situation during the research and describe fact as it is. This thesis finds that fact finding is done through suggestion box, email and customer's complaint report from mark plus. Planning is done in the form of : reminding service time, providing relaxing place and play ground, providing service information and booking service as well as online spare parts order. Communication is done through focus grup discussion via phone and online. Evaluating is done vevery six months.

Keyword : The Public Relations Communication Planning, Customer's Satisfaction.