

## ABSTRAK

***Moch Taufiqurrohman. Strategi Customer Relations dalam Menangani Keluhan Pelanggan (Studi Kasus pada Humas Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Cimahi)***

*Customer Relations* merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh pihak perusahaan untuk membina hubungan baik dengan pelanggan, untuk mencapai keinginan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan jasa kesehatan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Cimahi merupakan salah satu perusahaan yang telah menggunakan kegiatan *customer relations* guna meningkatkan citra positif baik di mata publik.

Tujuan penelitian ini adalah didasarkan pada asumsi sebuah konsep *four step public relations*. Yaitu manajemen yang identik digunakan untuk humas di dalamnya terdiri atas *fact finding* (mengumpulkan data), *planning* (perencanaan), *communicating* (berkomunikasi), dan *evaluating* (pengawasan).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus, merupakan strategi yang lebih cocok bila pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan *how* dan *why* selain itu penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan analisis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam membina hubungan baik dengan pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Cimahi adalah merupakan tanggung jawab dari semua bagian perusahaan. Strategi yang digunakan untuk menangani keluhan pelanggan sehingga tercipta hubungan yang harmonis, program pertama yaitu *fact finding* mengidentifikasi faktor-faktor eksternal, tahap selanjutnya *planning* untuk pembuatan program, tahap selanjutnya *communicating* yaitu dengan menggunakan *face to face*, *email* dan kotak saran, dan tahap terakhir yaitu *evaluating* digunakan untuk mengetahui sejauhmana strategi yang digunakan berjalan atau tidak.

***Kata kunci:*** *strategi, customer relations, pelanggan*