

## ABSTRAK

**Bella Mei Silawati (2019011071)**

### **ANALISIS ALUR PENANGANAN KELUHAN CUSTOMER DI TERAS JAPAN RESTO**

Selama melaksanakan kerja profesi di PT. Amigos Mulia Indonesia, Praktikan bekerja di bawah pengawasan serta bimbingan bagian *Business Development*. Dalam Kerja Profesi ini, Praktikan berkesempatan untuk membantu dan terlibat langsung dalam membangun hubungan yang baik dengan para pelanggan dan para mitra, memastikan pelayanan sudah berjalan dengan baik, dan melakukan penanganan keluhan pelanggan dengan cepat, tepat, dan memuaskan. Dengan dilakukannya pengendalian dan juga pelayanan yang baik akan membuat pelanggan datang kembali ke outlet/*toko*. Pada proses pengendalian ini masih dilakukan secara manual dan belum menggunakan sistem tertentu.

Kata kunci: *hubungan baik, kualitas pelayanan, penanganan keluhan.*