

**METODE HEAT SEBAGAI STRATEGI KOMUNIKASI CUSTOMER
SERVICE MITRA10 PASARBARU DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN**

SKRIPSI

**SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR
SARJANA ILMU KOMUNIKASI (S.I.Kom)**



**Disusun Oleh :
JUWITA UKHTI AFRIZA
2070201012**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TANGERANG**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN



Judul Skripsi : METODE HEAT SEBAGAI STRATEGI KOMUNIKASI
CUSTOMER SERVICE MITRA10 PASARBARU
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PELANGGAN
Diajukan Oleh : Juwita Ukhti Afriza
NPM : 2070201012
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Skripsi Disetujui

Tangerang, 15 September 2024

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Dosen Pembimbing


Dr. Mirza Shahreza, M.I.K
NIDN : 0429077605


Fitri S. Isbandi, M.I.Kom
NIDN : 0325028304

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

METODE HEAT SEBAGAI STRATEGI KOMUNIKASI CUSTOMER
SERVICE MITRA10 PASARBARU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PELANGGAN

Oleh:

Juwita Ukhti Afriza

NIM : 2070201012

Program Studi : Ilmu Komunikasi (Public Relations)

Telah diujikan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal : 04 Agustus 2024

Ketua Sidang



Fitri S. Isbandi, M.I.Kom

NIDN. 0325028304

Anggota Sidang I



Ade Rahmah, M.I.Kom

NIDN : 0427078001

Anggota Sidang II

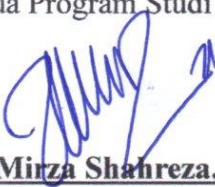


Umar Farisal, M.I.Kom

NIDN : 0423048601

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Mirza Shahreza, M.I.K

NIDN. 0429077605

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja Lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar, Tapi gelombang-gelombang itu yang bisa kau ceritakan.”

(Boy Candra)

“god have perfect timing, never early, never late. It takes a little patience and it takes a lot of faith, but it’s a worth the wait.”

PERSEMBAHAN

Rasa Syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Bismillahirrahmanirahim skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua Orang tuaku Bapak Taronno dan Ibu Nilawati (Alm) yang menjadi sebuah alasan utama saya untuk bertahan dalam setiap proses yang saya jalani selama perkuliahan.
2. Untuk kakak saya Oka Yunita yang menjadi salah satu sumber penguat saya.
3. Sahabat dan teman teman seperjuangan Ilmu Komunikasi 2020 yang selalu membantu dan memberikan semangat dalam proses penyusunan.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Terima kasih

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Juwita Ukhti Afriza

NPM : 2070201012

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Tempat/Tanggal Lahir : 23 April 2000

Alamat : Perumahan Grand Sutra Mekarsari Blok D19 No 02
Mekarsari, Rajeg Tangerang, Banten

Dengan ini menyatakan bahwa:

A. Tugas akhir dalam bentuk Skripsi yang berjudul:

Metode HEAT Sebagai Strategi Komunikasi Customer Service Mitra10 Pasarbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan adalah benar disusun oleh saya sendiri, dan jika kemudian hari ditemukan berdasarkan bukti-bukti yang kuat ternyata Skripsi tersebut dibuatkan orang lain atau diketahui bahwa skripsi tersebut merupakan plagiat/mencontek/menjiplak hasil karya ilmiah orang lain, dengan ini saya siap menerima pembatalan/pencabutan Gelar Akademik dan siap mengulang Kembali penyusunan Skripsi dari awal.

B. Bahwa seluruh dokumen (fotokopi ijazah, fotokopi transkrip nilai) dan lain-lain sebagai persyaratan siding adalah Asli milik saya pribadi dan dapat saya pertanggung jawabkan keasliannya

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Tangerang, 15 September 2024

Pembuat pernyataan



Juwita Ukhti Afriza

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Juwita Ukhti Afriza
NPM : 2070201012
Email : juwitaukhtiafriza04@gmail.com
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Tempat/Tanggal Lahir : 23 April 2000
Alamat : Perumahan Grand Sutra Mekarsari Blok D19 No 02
Mekarsari, Rajeg Tangerang, Banten

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah (Skripsi) saya yang berjudul :

“ METODE HEAT SEBAGAI STRATEGI KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE MITRA10 PASARBARU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN ”

Bahwa karya ilmiah tersebut dapat dipublikasikan ulang dalam bentuk apapun baik di lingkungan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang maupun di Lembaga penerbitan lainya. Dalam hal ini proses penerbitanya, saya bersedia mengikuti ketentuan yang berlaku seperti yang terlampir pada surat pernyataan publikasi ini. Surat pernyataan ini dibuat berdasarkan SK Dekan Fisip Nomor: 002/KEP/III.3.AU/FISIP/X/2018 Tentang Naskah Skripsi yang akan dipublikasi secara internal maupun eksternal dalam jurnal.

Demikian surat pernyataan publikasi ini saya buat tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun, semata mata demi mendorong minat penelitian di lingkungan internal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.

Tangerang, 15 September 2024

Mengetahui

Dosen Pembimbing



Fitri S. Isbandi, M.I.Kom

NIDN : 0325028304

Yang Menyatakan,



Juwita Ukhti Afriza

NPM : 2070201012

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan penerapan Metode HEAT sebagai strategi komunikasi dalam layanan pelanggan di Mitra10 Pasarbaru. Metode HEAT, yang terdiri dari Hear (Mendengar), Empathize (Berempati), Apologize (Meminta Maaf), dan Take Action (Mengambil Tindakan), diidentifikasi sebagai strategi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan. Penelitian ini mengevaluasi efektivitas metode ini dalam menangani keluhan pelanggan dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mitra10 Pasarbaru telah berhasil menerapkan Metode HEAT dengan baik. Perusahaan ini menunjukkan kemampuan untuk merespons keluhan pelanggan dengan cepat dan efektif, menyelesaikan masalah dengan memuaskan, serta mengurangi keluhan yang berulang. Implementasi Metode HEAT di Mitra10 Pasarbaru tidak hanya memperbaiki proses penyelesaian keluhan tetapi juga meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya strategi komunikasi yang terstruktur dalam pelayanan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

Kata kunci : Strategi Komunikasi, Metode HEAT, Kualitatif

ABSTARCT

This research aims to analyze and describe the application of the HEAT Method as a communication strategy in customer service at Mitra10 Pasarbaru. The HEAT method, which consists of Hear, Empathize, Apologize and Take Action, was identified as a key strategy in improving the quality of customer service. This research shows the effectiveness of this method in handling customer complaints and its impact on customer satisfaction. The research results show that Mitra10 Pasarbaru has succeeded in implementing the HEAT Method well. This company shows the ability to respond to customer complaints quickly and effectively, resolve problems satisfactorily, and reduce recurring complaints. Implementation of the HEAT Method at Mitra10 Pasarbaru not only improves the complaint resolution process but also improves the overall quality of service. These findings underscore the importance of structured communication strategies in customer service to achieve higher customer satisfaction.

Keywords : Communication Strategy, HEAT Method, Qualitative

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Metode Heat Sebagai Strategi Komunikasi Customer Service Mitra10 Pasarbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan”.

Skripsi ini sebagai persembahan akhir dari perkuliahan yang telah penulis jalani sebagai prasyarat meraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) pada Program Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.

Skripsi ini tidak akan berhasil terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari keluarga dan orang-orang terdekat. Doa yang terus terucap mengiringi setiap langkah-langkah penulis hingga skripsi ini menuju ujungnya. Dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih yang tidak dapat diungkapkan dalam kata-kata karena begitu besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberi bantuan dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini:

1. Allah SWT yang selalu memberikan nikmat kesehatan dan kemudahan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Dr. H. Ahmad Amarullah, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Tangerang.
3. Dr. H. Ahmad Kosasih, MM. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.
4. Nurhakim, M.Si, Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.
5. Fitria Santi, M.Ikom. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.
6. Dr. Mirza Shahreza, M.I.K. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.

7. Fitri Susiswani Isbandi, M.I.Kom. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.
8. Seluruh Staff Pengajar, Staff Administrasi, dan Perpustakaan di lingkungan FISIP Universitas Muhammadiyah Tangerang yang banyak membantu selama masa perkuliahan penulis.
9. Diri sendiri yang telah semangat berjuang menyusun skripsi ini secara mandiri mulai dari awal hingga skripsi ini selesai dan pantang menyerah untuk memahami mengenai konsep, isi, penggunaan metode, dan pengolahan hasil penelitian yang merupakan lintas bidang keahlian penulis.
10. Tarono dan Alm. Nilawati Selaku Kedua Orangtua tersayang dan kakak tersayang Oka Yunita.
11. Seluruh Staff Mitra10 Pasar Baru yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam memperoleh informasi.
12. Masyarakat yang terlibat tidak bisa saya sebutkan satu persatu telah membantu dalam memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam memperoleh informasi.
13. Teman Seperjuangan Ilmu Komunikasi Kelas Reguler Angkatan Tahun Ajaran 2020 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Akhir kata, semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan baik dari seluruh pihak maupun yang telah membantu sejak awal perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini menuju akhirnya. Semoga skripsi ini dapat dapat bermanfaat bagi pengembangan penelitian di bidang Ilmu Komunikasi.

Billahi Fii Sabililhaq Fastabiqul Khairat

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Tangerang, 28 Juli 2024

Penulis

Juwita Ukhti Afriza

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTARCT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Fokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Sistematika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Al-quran dan Hadist.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Komunikasi	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Strategi Komunikasi	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Pelayanan Prima	Error! Bookmark not defined.
2.3.4 Komplain Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.5 Public Relations Officer.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.6 Metode Heat.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Subjek, Objek, Lokasi dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.1 Subjek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

3.1.2	Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.3	Lokasi dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Data Primer	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
3.4	Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Keabsahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Error! Bookmark not defined.		
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Sejarah PT. Catur Mitra Sejati Sentosa (Mitra10)	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Visi dan Misi PT. Catur Mitra Sejati Sentosa (Mitra10)	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Struktur Organisasi PT. Catur Mitra Sejati Sentosa (Mitra10)	Error! Bookmark not defined.
4.2	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Metode Heat Sebagai Strategi Komunikasi Customer Service Mitra10 Pasarbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.3.	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu**Error! Bookmark not defined.**

Tabel III. 1 Data Informan**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Grafik Peningkatan Indeks Penjualan Retail ... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar I. 2 Grafik Penurunan Indeks Penjualan Retail **Error! Bookmark not defined.**

Gambar I. 3 Tabel ESEI**Error! Bookmark not defined.**

Gambar I. 4 Tabel Mystery Shopping Index**Error! Bookmark not defined.**

Gambar II. 1 Unsur Komunikasi**Error! Bookmark not defined.**

Gambar II. 2 Kerangka Berfikir.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar IV. 1 Struktur Organisasi Mitra10 Pasarbaru **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. 1 Wawancara Informan Pertama	Error! Bookmark not defined.
Lampiran I. 2 Wawancara Informan Kedua	Error! Bookmark not defined.
Lampiran I. 3 Wawancara Informan Ketiga	Error! Bookmark not defined.
Lampiran I. 4 Wawancara Informan Keempat	Error! Bookmark not defined.
Lampiran II. 1 Identitas Key Informan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran II. 2 Identitas Informan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran II. 3 Identitas Informan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran II. 4 Identitas Informan	Error! Bookmark not defined.