

RINGKASAN

Salah satu tujuan penulis mengadakan penelitian pada PT Astra International Tbk Cabang Medan adalah untuk mengetahui sejauh mana peran Public Relation terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.Astra International Tbk Cabang Medan, selain itu untuk memperdalam pengetahuan penulis tentang Public Relation.

Public Relation merupakan salah satu alat promosi yang dapat digunakan untuk meningkatkan penjualan. Tujuan dari *public relation* yaitu memberikan penjelasan kepada pelanggan tentang jenis produk yang dihasilkan oleh perusahaan serta memberikan pelayanan kepada pelanggan agar reputasi perusahaan menjadi lebih baik di mata pelanggan.

Ukuran yang telah diperoleh untuk kepuasan pelanggan merupakan kegiatan di dalam memperoleh umpan balik dari pelanggan untuk tujuan meningkatkan berbagai aktivitas perusahaan di dalam memberikan tingkat kepuasan yang tertinggi kepada pelanggan.

Pelaksanaan fungsi *public relation* di dalam menangani keluhan dan keinginan pelanggan adalah bagian penting di dalam peningkatan kepuasan pelanggan karena penyelesaian persoalan pelanggan kadang kala memberikan tingkat kepuasan yang berbeda.

Penulisan skripsi ini didasarkan pada penelitian PT Astra International.Tbk Cabang Medan, adalah sebuah perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang Otomotif