

## ABSTRAK

Dalam dunia bisnis, pelayanan pelanggan merupakan faktor yang penting untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Salah satu aspek yang menjadi kunci keberhasilan dalam pelayanan pelanggan adalah komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik dengan pelanggan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, membangun hubungan yang positif antara perusahaan dan pelanggan, serta meningkatkan kepercayaan pelanggan pada perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi *customer service* di PT KAI DAOP 7 Madiun. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik pengolahan data dengan membandingkan teori yang telah diakui kebenarannya. Hasil yang diperoleh yaitu *customer service* di PT KAI DAOP 7 Madiun melakukan perencanaan strategi komunikasi meliputi pertama, identifikasi target khalayak dengan melihat target berbentuk perorangan atau kelompok. Kedua, melakukan penentuan tujuan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ketiga, melakukan penentuan isi pesan dengan bahasa yang jelas, sederhana dan mudah dimengerti. Keempat, penetapan tindakan dilakukan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kelima, pemilihan media untuk menyampaikan informasi yaitu aplikasi KAI *Access* dan brosur. Keenam, rencana komunikasi dilakukan dengan pembagian brosur, bertatap muka langsung dengan khalayak dan pembuatan jadwal kegiatan. Ketujuh, pengukuran keberhasilan dilihat dari pemahaman pelanggan dalam menerima informasi dan adanya umpan balik.

Kata kunci : *Strategi Komunikasi, Customer Service, Kepuasan Pelanggan*