

## ABSTRAK

Tingginya intensitas keluhan yang disampaikan oleh pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 7 Madiun menyebabkan beberapa keluhan belum ditindaklanjuti atau diselesaikan, sehingga perlu adanya penanganan yang tepat dan efektif dalam menangani semua keluhan yang disampaikan secara langsung maupun *online*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penanganan keluhan pelanggan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 7 Madiun. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang relevan. Pengolahan data dilakukan dengan memaparkan data kemudian membandingkan dengan teori tentang aspek penting penanganan keluhan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam menangani keluhan pelanggan, aspek pertama, empati pada pelanggan dilakukan dengan mendengarkan keluhan dan menyampaikan permohonan maaf serta terima kasih atas keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Pada aspek kedua, petugas langsung menanggapi keluhan namun tidak memberikan kejelasan kepada pelanggan kapan keluhan akan ditangani. Kemudian pada aspek ketiga, petugas menangani keluhan semua pelanggan reduksi maupun non reduksi dan perusahaan memberikan *win-win solution* serta ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Aspek keempat, perusahaan menyediakan berbagai sarana melalui media sosial KAI 121 dan layanan langsung ke *Customer Service* untuk memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan.

Kata kunci: *keluhan pelanggan, penanganan keluhan, customer service, PT KAI.*