

Munculnya jasa tour dan travel pada saat ini membuat masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan jasa transportasi, kebutuhan jasa transportasi juga di ikuti dengan kebutuhan terhadap kualitas pelayanan, guna memberikan layanan yang berkualitas dibutuhkan komunikasi yang tepat terhadap para pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang dilakukan Customer Relations PT Ayu Indah Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di kantor PT Ayu Indah Tulungagung. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan studi pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi interpersonal yang digunakan pada Tour dan Travel PT Ayu Indah dalam meningkatkan kepuasan adalah dengan Customer Relations eksternal dan Customer Relations internal dalam menangani konsumen baik di dalam maupun luar perusahaan. Customer Relations internal memberikan pelayanan secara langsung (interpersonal), via telepon atau bisa mendatangi langsung kantor PT Ayu Indah untuk bertanya langsung hal-hal yang perlu di ketahui pelanggan, menanggapi serta mengatasi semua permasalahan pelanggan berdasarkan keluhannya. Customer Relations eksternal bertugas melayani konsumen secara langsung dan sebaik-baiknya, memberikan informasi secara detail kepada konsumen, melayani konsumen secara cepat, aman dan nyaman untuk terciptanya kepuasan pelanggan. Kedua strategi tersebut dinilai saat ini masih mendukung dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan strategi akan dievaluasi secara berkala seiring perkembangan perusahaan.

Kata Kunci : Strategi komunikasi interpersonal, Customer Relations dan kepuasan pelanggan.