

TUGAS AKHIR

Penerapan Pemulihan Jasa Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Pada Perumda Air Minum Kota Padang

*Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada
Program Studi Manajemen Pemasaran dari Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Andalas*



Dosen Pembimbing

Dr Donard Games,SE,M.Bus

NIP.198011122005011003

**Program Studi Manajemen Pemasaran
Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Andalas
2022**

ABSTRAK

Perumda Air Minum Kota Padang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Perumda Air Minum merupakan perusahaan penyedia air bersih dengan seiring meningkatnya masyarakat yang memilih menggunakan Perumda Air Minum dalam memenuhi kebutuhan air bersih mendorong Perumda Air Minum Kota Padang untuk memberikan pelayanan yang berkualitas agar pelanggan merasa puas. Namun tidak semua pelanggan merasa puas atas layanan yang diberikan sehingga pelanggan melakukan pengaduan ke pihak Perumda Air Minum Kota Padang. Untuk itu dibutuhkan pemulihan jasa dalam menangani keluhan-keluhan pelanggan tersebut agar masalah dapat teratasi. Keberhasilan penanganan keluhan pelanggan akan mengembalikan citra dan reputasi perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebijakan pemulihan jasa dalam menangani keluhan pelanggan dan hambatan-hambatan perusahaan dalam menerapkan kebijakan pemulihan jasa. Metode pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan seluruh gambaran obyek yang diteliti dengan pengamatan yang mendalam mengenai segala aspek perusahaan. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi dan wawancara.