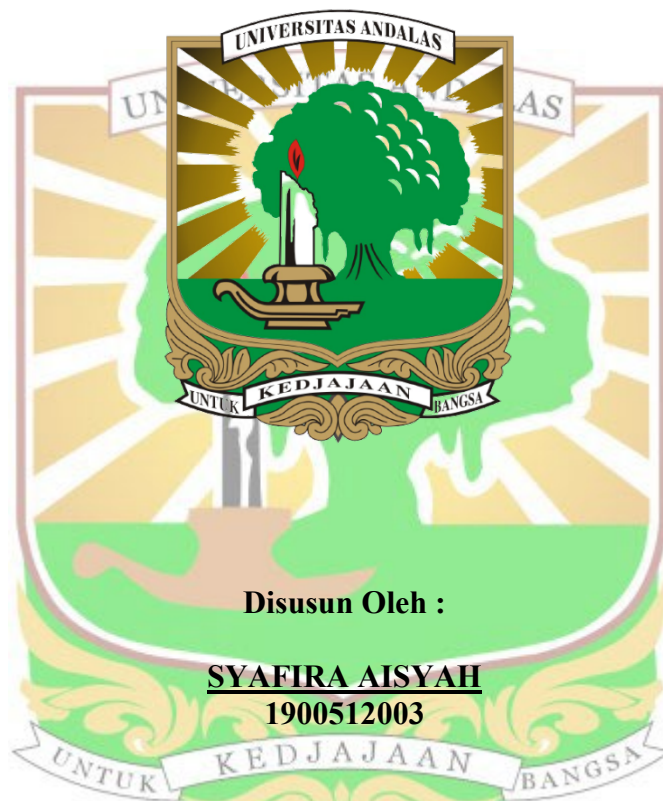


## TUGAS AKHIR

### **Aktivitas Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Pelanggan Perumda Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Utara**

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



**Disusun Oleh :**

**SYAFIRA AISYAH**  
**1900512003**

**Dosen Pembimbing :**

**Dra. Yanti, SE. MM**  
**NIP. 196312291988032001**

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

## ABSTRAK

*Perumda Air Minum Kota Padang merupakan Badan Usaha Miliki Daerah (BUMD). Perumda Air Minum merupakan perusahaan penyedia air bersih dengan seiring meningkatnya masyarakat yang memilih menggunakan Perumda Air Minum Kota Padang untuk memberikan pelayanan yang berkualitas agar pelanggan merasa puas, salah satunya memberikan pelayanan melalui customer service. Namun, tidak semua pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk itu dibutuhkan peningkatan pelayanan agar memberikan kepuasan kepada pelanggan. Keberhasilan memberikan pelayanan yang baik akan menciptakan citra dan reputasi perusahaan. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas customer service dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. 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.*

**Kata Kunci : Aktivitas, Perumda Air Minum, Customer Service**

