

## ABSTRAK

**Irma Yulyana, 2018, Analisis Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Komplain Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar**, Skripsi Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Bapak Abdul Muttalib, SE.,MM dan Pembimbing II Bapak Basri Basir MR, SE, M.Ak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Total Quality Management dalam meningkatkan pelayanan komplain pelanggan pada PT. PLN(Persero) Rayon Mattoanging Makassar.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yaitu data yang diperoleh dari perusahaan berupa informasi secara lisan maupun tertulis. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara.

Hasil penelitian sistem pelayanan jasa dalam pemberian pelayanan komplain pelanggan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar selama ini didasarkan pada pelayanan yang mudah, langsung dan aman. Pemberian pelayanan Dengan system pelayanan yang mengacu kepada lima faktor yaitu kecepatan pelayanan, kenyamanan pelayanan, keramahan pelayanan, kebenaran pelayanan, dan kemampuan pelayanan merupakan cerminan dari prinsip "Total Quality Management" (TQM) sehingga membawa PT. PLN (Persero) sebagai suatu perusahaan yang menitikberatkan kualitas pelayanan bukan periode semata.

Hasil kuisisioner yang dilakukan penulis terhadap enam puluh orang pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Mattoanging Makassar ternyata pelayanan yang diberikan oleh pegawai secara umum dapat memuaskan pelanggan, dengan demikian hipotesis yang diajukan oleh penulis terbukti atau hipotesis dapat diterima. Untuk menilai kepuasan pelanggan, maka penulis menggunakan analisis lima dimensi sebagai alat ukur, yaitu dimensi bukti langsung, keandalan, ketanggapan, keyakinan dan empati.

Kata Kunci: Total Quality Management dan Pelayanan Komplain Pelanggan