

## **ABSTRAK**

**Nur Irmayana Syam. 2019. Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa, Skripsi program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh Pembimbing I Asdi dan Pembimbing II Basri Basir.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penanganan keluhan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu suatu penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan data dan informasi tentang suatu gejala dan fakta terhadap obyek dan tempat penelitian sesuai dengan apa adanya pada saat penelitian berlangsung. Penelitian dilaksanakan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa dengan memilih 2 informan yang dianggap representative mewakili kelompoknya yang terdiri dari 1 orang sebagai kepala bagian Hubungan Langganan (HUBLA) yang dijadikan sebagai informan kunci dan 1 orang karyawan pada sub bagian pengaduan. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada saat melakukan penanganan keluhan perusahaan berupaya menggali informasi tentang keluhan yang disampaikan oleh pelanggan agar dapat secara cepat mengatasi keluhan tersebut serta menyediakan peluang bagi pelanggan yang ingin menyampaikan keluhannya seperti menyampaikan secara langsung dan tidak langsung,

**Kata Kunci : Penanganan Keluhan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

***Nur Irmayana Syam. 2019. The analysis of the handling of customer complaints on a Regional drinking water Company (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa, Theses courses Faculty of Economics and Business Management University of Muhammadiyah Makassar. Guided by Mentors I Asdi and Supervisor II Basri Basir.***

*This research aims to know the handling of customer complaints on a Regional drinking water Company (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa. The type of research used in this research is descriptive qualitative study, a study that is intended to collect data and information about the symptoms and facts against objects and places the research according to what existence at the time the research is taking place. The research was carried out in the Area of drinking water Company (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa by selecting two informants were considered representative representing his group consisting of 1 person as head of the section Subscription Relationships (HUBLA) that serve as the key informant and 1 employees in the sub sections of the complaints. Data collection techniques used in this study is an in-depth interview technique, observation and documentation. The results showed that at the time of handling complaints of companies working to dig up information on the complaints submitted by the customer to be able to quickly resolve those complaints as well as providing opportunities for customers who wants to deliver his complaint as delivered directly and indirectly,*

***Keywords: Handling Customer Complaints***