

ABSTRAK

Judul Laporan Magang Ini “Mekanisme Penanganan Keluhan Pelanggan di PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi”. Penulisan ini dilaksanakan di PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui mekanisme penanganan keluhan pelanggan di PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi, dan untuk mengetahui masalah yang ada di PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi. Dalam kehidupan sehari-hari kebutuhan yang sangat penting bagi manusia adalah kebutuhan air bersih, baik untuk konsumsi atau untuk kebutuhan sehari-hari. PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi melakukan penjualan air secara kredit karena penjualan kredit merupakan salah satu cara untuk meningkatkan volume penjualan.

Hasil dari penulisan laporan tugas akhir ini menunjukkan bahwa PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi telah menangani keluhan pelanggan dengan cukup baik. Keberhasilan dalam menangani keluhan terbukti dengan cepat terselesaikan keluhan-keluhan pelanggan yang cukup rumit sesuai waktu yang telah ditentukan.

Kata kunci : Mekanisme Penanganan Keluhan Pelanggan

ABSTRACT

Title of this Internship Report “ Customer Complaint Handling Mechanism at PERUMDA Tirta Mayang Jambi City”. This writing was carried out at PERUMDA Tirta Mayang Jambi City. The purpose of this study is to determine the mechanism for handling customer complaints at PERUMDA Tirta Mayang Jambi City, and to find out the problems that exist in PERUMDA Tirta Mayang Jambi City. In everyday life, a very important need for humans is the need for clean water, either for consumption or for daily needs. PERUMDA Tirta Mayang Jambi City sells water on credit because credit sales are one way to increase sales volume.

The results of writing this final report PERUMDA Tirta Mayang Jambi City had handled customer complaints quite well. The success in handlingg complaints has been proven to quickly resolve complicated customer complaints in a predetermined time.

Keywords : Customer complaint handling mechanism