

## **ABSTRAK**

**Efektivitas Chat Indita pada Aplikasi My Indihome dalam Penanganan Keluhan Pelanggan Indihome pada PT. Telekomunikasi Indonesia TBK Sumbar.**

**Oleh : Ahkamil Hakim**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas penggunaan aplikasi my indihome dalam penanganan keluhan pelanggan Indihome pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Sumbar. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara dengan karyawan bagian unit *Custumare Care* PT. Telekomunisi Indonesia Tbk, Sumbar.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa efektifitas penanganan keluhan pelanggan menggunakan aplikasi myindihome cukup efektif karena setiap keluhan yang masuk akan direspon dan akan diusahakan perbaikannya oleh pihak telkom dengan waktu maksimal 3x24 jam tergantung jenis keluhan terhitung setelah laporan masuk.

**Kata Kunci :** Efektivitas, Kepuasan Kelanggan