

ABSTRAK

Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Produk IndiHome Pada PT. Telekomunikasi Indonesia.Tbk Sumbar Oleh, Intan Maysyura, 2018

Pembimbing: Gesit Thabrani, SE, M.T.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur penanganan keluhan pelanggan produk IndiHome pada PT. Telekomunikasi Indonesia.Tbk Sumbar. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan salah satu karyawan bagian unit *Customer Care*. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa prosedur penanganan keluhan pelanggan produk IndiHome pada PT. Telkom telah berjalan secara efektif. *Service Blueprint* merupakan salah satu cara untuk memudahkan berbagai pihak melihat bagaimana sistem kerja pelayanan yang dilakukan oleh pihak Telkom dan pelanggan dapat memahami bagaimana sistem pelayanan yang dilakukan.

Kata kunci : Prosedur, Keluhan