

## **ABSTRAK**

### **Analisis Pemulihan Layanan Dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan Di PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar**

**Oleh, Ratna Mustika Sari, 2018**

**Pembimbing: Firman, SE, M.Sc**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memberikan gambaran secara jelas bagaimana Pemulihan Layanan Dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat yang berlokasi di jalan Dr. Wahidin No. 08 Padang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode observasi dan metode penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara dengan Bagian Pelayanan & Pelanggan PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera barat. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka ditarik kesimpulan bahwa Pemulihan Layanan (*service recovery*) sudah berjalan sesuai SOP dan prosedur yang sudah ditetapkan dan lebih terarah sehingga pelanggan yang mengeluh merasa puas dan lebih cepat ditanggulangi terkait keluhan pelanggan.

**Kata kunci : Analisis Pemulihan Layanan**