

## **ABSTRAK**

**Sovia Indriani** : **Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan Di PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera**

**Pembimbing** : **Yolandafitri Zulvia SE,M.Si**

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui bagaimana Prosedur Keluhan Pelanggan di PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat. Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data melalui teknik wawancara di Kantor PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk penelitian deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur keluhan pelanggan tahun 2017-2018 mengalami penurunan. Hal ini dapat di lihat untuk tahun 2017 keluhan terbanyak terdapat pada bulan Agustus sebanyak 737 orang. Sementara untuk awal tahun jumlah keluhan sedikit. Hal ini berbanding dengan tahun 2018, keluhan terbanyak terdapat pada awal tahun sebanyak 610 orang. Untuk akhir tahun keluhan pelanggan pada tahun 2017 terdapat sebanyak 613. Sedangkan pada akhir tahun 2018 terdapat sebanyak 568 orang.

***Kata Kunci : Pelayanan, Keluhan Pelanggan***