

## ABSTRAK

### **Pengaruh Komplain Dengan Tingkat Kualitas Pelayanan Di Plasa Telkom Bukittinggi: (Studi pada Plasa Telkom Bukittinggi).**

**Oleh : Abdul Rauf**

Penelitian ini dilatarbelakangi dari hasil pengamatan penulis di Plasa Telkom Bukittinggi yang menunjukkan bahwa komplain pelanggan yang terjadi di Plasa Telkom Bukittinggi relatif banyak dan tinggi diterima setiap bulannya, baik keluhan terhadap jasa layanan telepon maupun jasa layanan speedy. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan belum cukup memuaskan dan maksimal. Penanganan keluhan yang belum cukup optimal dari pihak instansi mendorong penulis untuk melakukan penelitian mengenai hubungan komplain terhadap tingkat kualitas pelayanan di Plasa Telkom Bukittinggi. Munculnya konsep pelayanan prima yang bertujuan untuk meningkatkan keberhasilan penyelenggara dalam memberikan jasa pelayanan yang optimal. Sehingga apabila pelayanan tersebut tidak memuaskan, masyarakat berhak untuk memberikan saran serta mengajukan komplain.

Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan PT. TELKOM yang dibawah langsung oleh Plasa Telkom Bukittinggi yang berjumlah 17.699 orang pelanggan dengan teknik pengambilan sampel yaitu *Disproportional Stratified Random Sampling*, sehingga didapat sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 99 orang pelanggan. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan menggunakan pengukuran Skala Likert. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis korelasi.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komplain yang berjalan di Plasa Telkom Bukittinggi berada pada kategori sedang/cukup baik artinya bahwa komplain yang diajukan dan dilakukan oleh pelanggan kepada Plasa Telkom Bukittinggi berjalan dengan cukup baik. Sedangkan tingkat kualitas pelayanan di Plasa Telkom Bukittinggi berada pada kategori tinggi/baik, artinya bahwa pelayanan yang diberikan oleh Plasa Telkom Bukittinggi sudah mampu memuaskan pelanggan dan memiliki tingkat kualitas pelayanan yang tinggi. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komplain pelanggan dengan tingkat kualitas pelayanan di Plasa Telkom Bukittinggi. Oleh karena itu penulis memberikan saran agar Plasa Telkom Bukittinggi mempertahankan kualitas pelayanan dan lebih bisa untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang telah tercipta dan terbangun saat sekarang ini. Dan lebih bisa meningkatkan daya tanggap dalam menangani keluhan pelanggan yang datang.