

ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul *Customer Relations* dan Keluhan Pelanggan (Studi Deskriptif tentang Peranan *Customer Relations* PT. PLN (Persero) Medan dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota). Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah *Customer Relations* PT. PLN (Persero) Medan berperan dalam menangani keluhan pelanggan di Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota?”. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui keluhan pelanggan PT. PLN di Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota, mengetahui kegiatan-kegiatan yang dilakukan *customer relations* PT. PLN dalam menangani keluhan pelanggan, dan mengetahui peranan *Customer Relations* PT. PLN (Persero) Medan dalam menangani keluhan pelanggan di Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota.

Penelitian ini menggunakan beberapa teori yang dianggap relevan yaitu teori SOR atau Stimulus Organism Response dan teori pendukung model *two way symmetric*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Untuk mencari jumlah sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Toro Yamane, sehingga responden sebanyak 99 orang.

Untuk menganalisis data hasil penelitian, digunakan analisis tabel tunggal yaitu dengan menganalisis tiap-tiap kategori pertanyaan. Analisis tabel tunggal merupakan analisis yang dilakukan dengan membagi variabel-variabel penelitian ke dalam kategori-kategori yang ditentukan atas dasar tabel frekuensi.

Berdasarkan penelitian, maka diperoleh hasil bahwa peranan *Customer Relations* PT. PLN dalam menangani keluhan pelanggan di Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota bahwa *Customer Relations* PT. PLN tidak mampu memberikan solusi yang tepat terhadap keluhan pelanggan. Hal ini dapat dilihat di tabel 27.