

ABSTRAK

Skripsi ini disusun oleh Sinta Nuriyah Nim 3720036 Program Studi S1 manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi dengan judul “Analisis Strategi *Public Relation* Dalam Mengatasi keluhan Pelanggan Pada Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Lima Puluh Kota”.

Penelitian ini di latar belakang oleh banyaknya keluhan pelanggan terhadap perusahaan PDAM hal ini mengakibatkan kerugian bagi perusahaan maupun pelanggan. penelitian yang dilakukan bertujuan untuk menganalisa strategi pelayanan pada PDAM dalam mengatasi keluhan pelanggan PDAM Kabupaten Lima Puluh Kota. Fokus penelitian ini adalah Strategi *Public relation* yang dilakukan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Kabupaten Lima Puluh Kota dalam mengatasi keluhan pelanggan. Penelitian ini menarik diteliti karena kajian mengenai strategi *public relation* pada PDAM. Tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis strategi *public relation* dalam mengatasi keluhan pelanggan pada perusahaan air minum (PDAM) di kabupaten lima puluh kota .

Metode penelitian ini adalah metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif, dan tipe penelitian deskriptif. Peneliti mengumpulkan data dengan *In Depth interview* kepada Direktur, Karyawan serta kepada para Pelanggan PDAM Kabupaten Lima Puluh Kota dan peneliti juga melakukan observasi dan studi dokumentasi.

Hasil penelitian ini adalah perusahaan memberikan solusi semua keluhan pelanggan terhadap PDAM dan juga menjalin hubungan yang baik terhadap para pelanggan guna untuk mempertahankan strategi *public relation* perusahaan PDAM Kabupaten Lima Puluh Kota. Konsep strategi *public relation* PDAM Kabupaten Lima Puluh Kota terdiri dari *research, planning, action (Implementasi)* dan *evaluation* yang merupakan satu bagian integral yang berkesinambungan dan saling berhubungan.

Kata kunci : Strategi *Public Relation*, PDAM, keluhan Pelanggan.