

ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PTPLN (PERSERO)

SARI RACHMAWATI, SUGIHARTI BINASTUTI,SE,MMJ

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2004

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : manajemen pemasaran consumer

Abstraksi :

iii ABSTRAKSI Sari Rachmawati,11201727 ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PT PLN (PERSERO) (STUDI KASUS PADA PLN UNIT PELAYANAN PONDOK GEDE) Penulisan Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma, Depok , Mei 2004. Kata Kunci : Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan , PLN Unit Pelayanan Pondok Gede . (x+32+Lampiran) Tenaga listrik memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat modern sehari-hari, untuk keperluan perumahan, industri, perkantoran , usaha dan lain sebagainya. Tingkat ketergantungan pada bentuk energi listrik sebanding dengan meningkatnya pertumbuhan energi nasional dan kesejahteraan masyarakat. Peningkatan kepuasan pelanggan merupakan kunci keberhasilan masa depan, oleh karenanya upaya peningkatan mutu pelayanan harus dilakukan secara terus-menerus dan bersifat dinamis, artinya perlu dilakukan sesuai dengan perubahan dan tuntutan lingkungan yang ada. Dari 15 variabel yang telah digunakan, didapatkan bahwa hasil dari perhitungan dengan menggunakan program SPSS 10.0 ternyata ke 15 variabel tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT PLN (Persero) Unit Pelayanan Pondok Gede, yaitu variabel info, nyaman, mutu, ramah, melayani, keluhan, pemulih, sambung, akurat, respon, membantu, strategis, fasilitas, tempat dan bersih. Sedangkan pada tingkat seberapa jauh kepuasan pelanggan, yang didapat dari hasil Skala Likert menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tersebut hanya mencapai titik puas dan netral (biasa saja).
Daftar Pustaka : (1999 2003)