

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER RELATIONS* PT. PLN (PERSERO) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Survei kepada warga perumahan Kp. Grogol Rw 02 Depok)

Lina Susanti

Abstrak

Latar belakang penelitian ini adalah mengenai kualitas pelayanan customer relations. Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang wajib diperhatikan oleh pihak perusahaan agar mampu memberikan mutu pelayanan yang maksimal dan kepuasan bagi pelanggan. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui besaran pengaruh kualitas pelayanan customer relations PT. PLN (Persero) terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, Customer Relations, dan Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kuisioner sebagai instrument pengumpulan data. Populasi pada penelitian ini adalah 966 warga perumahan Kp. Grogol Rw 02 Depok dengan jumlah sampel berdasarkan rumus slovin sebanyak 91 responden. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Probability Sampling* yang berarti populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Teknik analisis pengaruh variabel Y terhadap variabel X menggunakan uji koefisien determinasi. Teknik pengujian data diproses menggunakan program *SPSS (Statistical Product and Service Solutions)* versi 21. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh hasil adanya pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 43,5%. Hasil uji hipotesis menyatakan dimana nilai t hitung sebesar $> 8,241$ dari t tabel sebesar 1,658, maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan *customer relations* terhadap kepuasan pelanggan (survei kepada warga perumahan Kp. Grogol Rw 02 Depok).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Customer Relations, Kepuasan Pelanggan

THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF SERVICES CUSTOMER RELATIONS PT. PLN (PERSERO) ON THE LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION

(Survey to resident of Grogol Rw 02 Depok)

Lina Susanti

Abstract

The background of this research is about a service quality of customer relations. Quality of service is a thing that must be considered by the company to be able to provide the maximum quality of service and satisfaction for customers. The objective of this research is to find the amount of influence that a service quality of customer relations of PT. PLN (Persero) can give towards customers satisfaction. The theory used in this research is Quality of Service, Customer Relations, and Customer Satisfaction. This research used quantitative approach and questionnaire as the measuring instrument. Population in this research is 966 resident of Kp. Grogol Rw 02 Depok with the number of samples based on the slovin formula of 91 respondents. Technique withdrawal sample in this research uses the probability of sampling which means population had the chance equal to were chosen to be the sample. Technique analysis variable influence Y on variables X use test the coefficients determination. Technique the examination of processed on the spss (statistical product and service solutions) version 21. Based on the calculation on the coefficients determination the results the X variable influence on variables Y of 43,5 %. Hypothesis test results states that the value of $t_{\text{arithmic}} > 8.241$ of t_{table} of 1.658, it can be concluded H_0 rejected and H_a accepted. Thus it can be concluded that there is a significant influence between customer relationship quality service variable to customer satisfaction (survey to resident of Grogol Rw 02 Depok).

Keywords : Quality of service, Customer Relationship, Customer Starifications.