

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

Persepsi pelanggan terhadap pelayanan jasa kelistrikan pada PLN Pamulang Tangerang Banten

Ahmad Matin

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=41580&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Nama : Ahmad Matin

NIM : 020601007

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi HUMAS

Judul Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Kelistrikan Pada PLN APL Pamulang Tangerang Banten

Haيمان 84 + xvii halaman + 2 bagan + 20 Label + 1 bibliografi

Mengingat pentingnya sektor penerangan bagi masyarakat Indonesia sebagai Negara berkembang maka pemerintah Indonesia mengambil kebijakan untuk membentuk sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mempunyai kewenangan dalam mengelola pelayanan jasa kelistrikan di wilayah Nusantara. BUMN tersebut diberi nama PT PLN Persero Indonesia. Untuk itu dalam penelitian ini dirumuskan masalah sebagai berikut: "Bagaimana persepsi pelanggan terhadap pelayanan jasa pada PLN APL Pamulang Tangerang Banten ?"

Metode yang digunakan adalah metode survei, dan jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, sedangkan dalam teknis analisis data dengan menggunakan tabel frekuensi untuk menggambarkan hasil penelitian yang didapat dari lapangan dengan menggunakan kuesioner.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pelanggan PLN APL Pamulang mengenai pelayanan jasa yang diberikan, melalui informasi yang disampaikan oleh PLN kepada pelanggan dengan menggunakan media. Populasi dalam penelitian ini adalah RW 01 yang terdiri dari 7 RT di Pondok Benda Pamulang. Data diperoleh dengan menggunakan teknik purposif random sampling sebanyak 69 orang responden. Hasil persepsi yang tergambar dari data yang ada menunjukkan sebagian besar responden menyatakan bahwa persepsi pelanggan terhadap informasi pelayanan jasa PLN sudah baik memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal ini dibuktikan oleh 64 responden (95,7%) dari 69 responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini menjawab sudah terpenuhi, artinya responden menilai bahwa selama menjadi pelanggan PLN, pihaknya selalu memberikan informasi yang dibutuhkan baik itu melalui TV, Radio, Surat kabar, dan brosur sebagai media yang menjembatani terjadinya persepsi, namun sebagian kecil informasi pelayanannya tidak diterima sepenuhnya oleh pelanggan, ini diakibatkan oleh banyaknya prosedur pelayanan yang harus ditempuh, hal tersebut dinyatakan oleh 3 orang responden (4,3%).

PLN APL Pamulang disarankan agar mengupayakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasanya terhadap pelanggan agar tidak ada lagi tanggapan bahwa petugas lambat dalam merespon setiap keluhan pelanggan, sehingga terbentuknya persepsi yang positif oleh pelanggan.