

ABSTRAK

PT. PLN (Persero) Area Bogor merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidangketenaga listrikan. Salah satu jasa yang ditawarkan oleh perusahaan ialah pelayanan pembayaran rekening listrik, pelayanan pemasangan baru dan perubahan daya, pelayanan keluhan pelanggan mengenai pembacaan meter dan sebagainya. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa di PT. PLN (Persero) Area Bogor terdapat permasalahan dalam hal kepuasan pelanggan yang mencangkup dimensi ketidakpuasan pelanggan. Permasalahan tersebut diduga disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan, seperti pemadaman listrik yang secara tiba-tiba tanpa adanya konfirmasi terhadap pelanggan.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Area Bogor. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data primer yang dipakai yaitu observasi non partisipan, wawancara terstruktur dan penyebaran angket/kuisisioner sedangkan pengumpulan data sekunder yang dipakai yaitu website, dokumen perusahaan dan hasil penelitian sejenis. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode uji validasi instrumen, pengujian rentabilitas instrument, regresi linier sederhana, pengujian hipotesis, koefisien korelasi X dan Y, korelasi product moment pearson dan koefisien determinasi.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian maka kontribusi atau pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebesar 70,7% atau dapat dikatakan pula, bahwa varians yang terjadi pada kepuasan pelanggan (Y) 70,7% ditentukan oleh varians yang terjadi pada kualitas pelayanan (X). Sisanya, sebesar 29,3% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang diluar penelitian yang tidak terdeteksi seperti faktor alam, faktor SDM dan faktor teknologi.

Kesimpulan dan saran mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Area Bogor yaitu 1. Pelaksanaan kualitas pelayanan belum begitu sempurna dikarenakan belum terlaksanakannya kualitas pelayanan yang belum baik khususnya pada aspek keandalan dan daya tangkap. 2. Pengaruh kepuasan pelanggan dalam aspek ketidakpuasan pelanggan masih menurun dan belum maksimal dilaksanakan. Saran yang diberikan oleh peneliti yaitu perusahaan sering memberikan pemasangan daya gratis hanya untuk menarik pelanggan jangan hanya pada saat diadakan setiap hari pelanggan nasional dan juga perusahaan memberikan pelatihan setiap bulan kepada para pegawai baru agar supaya lebih meningkatkan kinerja pegawai.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan