

ABSTRAK

JULIANA DEWI. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Cabang Palembang (Di bawah Bimbingan Bapak Drs. Robinson Nainggolan dan Ibu Lina, SE)

Pelayanan merupakan hal yang amat berarti di dalam menghadapi para pelanggan, dimana pelayanan disini mempunyai arti penting sebagai sarana kompetitif yang dapat memberikan kepuasan bagi para pelanggan (konsumen).

Pelayanan kepada pelanggan merupakan sebuah tuntutan yang tak bisa diabaikan dan merupakan bagian penting dari keberadaan dan kelangsungan perusahaan. Bila pelayanan yang konsumen terima dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka, maka mereka akan cenderung memakai kembali jasa dari perusahaan tersebut. Untuk itu pelayanan sangat penting artinya dalam memberikan kepuasan kepada konsumen (pelanggan).

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada PT. PLN (Persero) Cabang Palembang.

Pembahasan dan analisis dilakukan dengan cara membagi kuesioner kepada 30 responden atau konsumen yang datang langsung pada PT. PLN (Persero) Cabang Palembang. Dalam memilih responden yang akan diteliti ditentukan secara *purposive sampling*. Dalam penyusunan dan pembahasan penelitian ini berdasarkan metode analisis deskriptif statistik dimana analisis ini untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan karyawan dan skala yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan hasil jawaban dari kuesioner dengan batasan kriteria sangat memuaskan, memuaskan, netral, kurang memuaskan, dan sangat tidak memuaskan. Untuk penentuan preferensi konsumen terhadap faktor pelayanan yang diberikan oleh karyawan, maka digunakan suatu metode yang disebut tabulasi.

Alternatif pemecahan masalah yang dianjurkan adalah dengan mengevaluasi kembali unsur-unsur pelayanan yang masih dinilai kurang baik tersebut. Sekaligus meningkatkan pelayanan yang akan diberikan oleh perusahaan PT. PLN (Persero) Cabang Palembang kepada konsumen untuk masa-masa yang akan datang.