

ABSTRAKSI

SRI PUJIASTUTI (2008-11-080). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Liner Terhadap Kepuasan Pelanggan PLN Area Grogol Jakarta Barat. (Dibimbing oleh Ibu Suryari Purnama)

Studi ini bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap kualitas pelayan dan tingkat kepuasan serta pengaruh dari faktor-faktor kualitas pelayanan front liner dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan PLN area Grogol Jakarta Barat.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT PLN Persero area Grogol Jakarta Barat, dengan jumlah yang tidak diketahui. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan mtoda quota sampling sebanyak 100 orang. Pemilihan sampel sebagai responden dengan menggunakan metode purposive sampling dengan criteria pelanggan PT PLN Persero Jakarta Barat, dengan minimal kedatangan ke bagian Front Liner sebanyak 3 kali dan usia diatas 17 tahun.

Metode analisa yang digunakan adalah analisa deskriptif dan regresi berganda.

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas pelayanan dalam kategori baik dan terhadap tingkat kepuasan konsumen dalam kategori puas, Untuk hasil regresi diperoleh koefisien untuk variabel Reliability (X1) 0.181, Emphaty (X2) 0.460, Responsiveness (X3) 0.296, Tangible (X4) 0.110, Assurance (X5) 0.005. dan ternyata variable empati yang paling mempengaruhi dari kelima variabel kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan