

## SUMMARY

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (Persero) AREA PELAYANAN CURUG – TANGERANG (Kasus Pelanggan Rumah Tangga)

Created by DIDI ROSMANA

**Subject** : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

**Subject Alt** : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

**Keyword** : KUALITAS PELAYANAN JASA; KEPUASAN PELANGGAN;

### **Description :**

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk mengetahui penilaian pelanggan PT.

PLN (Persero) Area Pelayanan Curug – Tangerang mengenai Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, dan untuk mengetahui pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Curug – Tangerang.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif.

Sebagian besar pelanggan menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tergolong baik, sedangkan total kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan secara keseluruhan adalah puas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari variabel kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Nilai positif (0,661) dilihat dari koefisien regresi variabel bebas (kualitas pelayanan) menggambarkan bahwa pengaruh antara kualitas pelayanan adalah searah, dimana setiap kenaikan satu satuan variabel kualitas pelayanan akan menyebabkan kenaikan kepuasan pelanggan sebesar 0,661.

**Contributor** : DR. Lia Amalia, MM.

**Date Create** : 09/01/2014

**Type** : Text

**Format** : PDF

**Language** : Indonesian

**Identifier** : UEU-Undergraduate-2001-11-039

**Collection** : 2001-11-039

**Source** : Perpustakaan Esa Unggul

**Relation Collection** Universitas Esa Unggul

**COverage** : Sivitas Akademika Universitas Esa Unggul

**Right** : Copyright @2014 by UEU Library

**Full file - Member Only**

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

**Contact Person :**

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid ( astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id )

Supervisor