

## ABSTRAK

Nama / Nim : Aisyah Natasya / 200652011  
Judul : Penilaian pelanggan terhadap pelayanan *Customer Service* “ *Same Day Service*” dalam penambahan daya PT PLN (Persero) di Area Pelayanan Menteng

Jumlah Halaman : viii; 69; 13 tabel; 5 lampiran

Kata Kunci : Penilaian  
Daftar Pustaka : 20 judul 1985 - 2007

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui opini pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* dalam program “*Same Day Service*” pada proses penambahan daya PT PLN (Persero) di Area Pelayanan Menteng. Metode yang digunakan yakni survey, dengan tujuan deskriptif melibatkan 45 responden yang penelitian ambil dari satu Area pelayanan. Hasil penelitian uji validitas dengan  $n=45$  seluruh instrumen  $r$  dihitung lebih besar dari  $r$  tabel ( $r$  hitung  $> 0,676$ ) artinya reliabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa opini pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan sangat baik khususnya dalam program “*Same Day Service*” hal ini dapat dilihat dari hampir seluruh responden menyatakan sangat positif