



Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

Jurusan Public Relations

Indah Handayani

Pengaruh Aktivitas *Customer Service* Terhadap *Customer Satisfaction* Perusahaan Listrik Negara PT. PLN (Persero) Area Cikokol

Jumlah Halaman : 111 + 53 lampiran

Bibliografi : 28 acuan (1989 – 2008)

ABSTRAKSI

Pada dasarnya pelaksanaan kegiatan humas adalah menjalin suatu hubungan yang harmonis serta saling pengertian antara perusahaan dengan publiknya. Kegiatan customer relations tersebut direfleksikan pada aktivitas *customer service* Perusahaan Listrik Negara atau biasa disebut PT. PLN (Persero) Area Cikokol dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pelanggan.

Berdasarkan latar belakang, pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah Sejauh mana pengaruh aktivitas *customer service* terhadap *customer satisfaction* PT. PLN (Persero) Area Cikokol. Adapun konsep pada penelitian ini adalah segala aktivitas *customer service* berfokus pada pelayanan prima berupa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* yang dapat mempengaruhi *customer satisfaction* dengan dimensi memahami tuntutan pelanggan, memenuhi harapan pelanggan, dan mewujudkan nilai pelanggan.

Tipe penelitian ini adalah kuantitatif eksplanatif dan metode yang digunakan adalah survey, dengan penggalan data kuantitatif yang dilakukan menggunakan skala likert. Populasi yang dijadikan sampel adalah para pelanggan PT. PLN (Persero) Area Cikokol sebesar 174,845 dari golongan sosial dan rumah tangga periode april 2010. Untuk menguji hubungan dua variabel dan menganalisis data menggunakan uji koefisien korelasi Pearson's Product Moment. Dan untuk menguji pengaruh menggunakan regresi linear sederhana.

Berdasarkan hasil pengujian statistik terhadap sampel, hasil yang didapat pada korelasi sebesar 0,417, berarti tingkat hubungan antara aktivitas customer service dengan customer satisfaction, sedang. Dan pada uji regresi diperoleh hasil yang signifikan, yaitu 0,174, berarti aktivitas customer service memiliki kontribusi sebesar 17,4% sisanya 82,6% ditentukan oleh faktor lain.