



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

Nama : Shabrina Prilenta Florindesti
NIM : 44214010086
Judul : PENGARUH CUSTOMER RELATIONS TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN PT. PLN (PERSERO) DI WILAYAH JAKARTA BARAT (AREA DISTRIBUSI KEBON JERUK)
Bibliografi : 105 Halaman, 22 Buku (2003 - 2013) ; 5 Jurnal ; 6 Situs Internet

ABSTRAKSI

Public Relations yang membawahi *customer relations* di sebuah perusahaan melalui *customer service* merupakan ujung tombak yang akan berhadapan langsung dengan pihak publik sebagai pelanggan atau konsumennya, sehingga yang bersangkutan tidak hanya mampu bertindak sebagai komunikator atau mediator, dan sekaligus berupaya menciptakan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Sejauhmana pengaruh program Customer Relations terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Persero, Tbk di wilayah Jakarta Barat (Area Distribusi Kebon Jeruk) dengan landasan teori customer relations dengan *dimensi relationship, retention, referrals, dan recovery.* dan kepuasan pelanggan dengan dimensi memahami tuntutan pelanggan, memenuhi harapan pelanggan dan mewujudkan nilai pelanggan. Dalam teori ini terdapat menunjukkan bahwa seluruh upaya yang dilakukan untuk mencapai mutu dan memberikan pelayanan yang unggul tidak ada artinya jika tidak berusaha memuaskan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *kuantitatif* dengan tipe penelitian *eksplanatif*, dan menggunakan metode *survey*. Kuesioner dibagikan ke 100 responden dari pelanggan PT. PLN (Persero) di Wilayah Jakarta Barat (Area Distribusi Kebon Jeruk).

Hasil penelitian ini memperoleh kesimpulan bahwa adanya pengaruh sebesar 50,6% dalam upaya menciptakan kepuasan pelanggan PT PLN Persero wilayah Jakarta Barat area Kebon Jeruk. Dapat dilihat dari akumulasi jawaban responden yang berisi 24 pertanyaan yang diberikan dalam kuesioner kepada 100 pelanggan PT PLN Persero wilayah Jakarta Barat area Kebon Jeruk, menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban yang positif.

Kata kunci : Customer Relations, Kepuasan Pelanggan, PT PLN Persero



**COMMUNICATION FACULTY
MERCU BUANA UNIVERSITY
STUDY FIELD OF PUBLIC RELATIONS**

Name : Shabrina Prilenta Florindesti
Student ID : 44214010086
Title : THE EFFECT OF CUSTOMER RELATIONS ON THE
CUSTOMER'S PARTNERS OF PT. PLN (PERSERO) IN
WEST JAKARTA (DISTRIBUTION AREA KEBON
JERUK)
Bibliografi : 105 Pages, 22 Books (2003-2013) ; 5 Journal ; 6
Internet Articles

ABSTRACT

Public Relations that oversees customer relations in a company through customer service is the spearhead that will deal directly with the public as a customer or consumer, so that concerned is not only able to act as a communicator or mediator, and at the same time trying to create customer satisfaction.

This research was conducted to find out how far the influence of Customer Relations program to Customer Satisfaction PT. PLN Persero, Tbk in West Jakarta area (Area of Kebon Jeruk Distribution) with the foundation of customer relations theory with dimension of relationship, retention, referrals, and recovery. and customer satisfaction with dimensions of understanding customer demands, meeting customer expectations and realizing customer value. In this theory there is shown that all efforts made to achieve quality and provide excellent service is meaningless if not trying to satisfy the customer.

This research uses quantitative approach with explanative research type, and using survey method. Questionnaires were distributed to 100 respondents from customers of PT. PLN (Persero) in West Jakarta Area (Area Distribution Kebon Jeruk).

The results of this study concluded that the influence of 50.6% in an effort to create customer satisfaction PT PLN Persero West Jakarta area Kebon Jeruk area. Can be seen from the accumulation of respondents' answers containing 24 questions given in the questionnaire to 100 customers of PT PLN Persero West Jakarta area Kebon Jeruk area, showed that the majority of respondents gave a positive answer.

Keywords : Customer Relations, Kepuasan Pelanggan, PT PLN Persero