

Nama : Shinta Ramadhani
NIM : 44218010087
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelanggan Listrik Terhadap Peningkatan Citra Perusahaan PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk
Pembimbing : Dr. A. Rahman, HI, M.Si

ABSTRAKSI

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Hal ini berarti suatu kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi perusahaan melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Bagi perusahaan, citra diartikan sebagai persepsi masyarakat terhadap jati diri perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan listrik terhadap citra perusahaan PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk.

Penelitian ini membahas mengenai kualitas pelayanan pelanggan terhadap peningkatan citra perusahaan PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk. Peneliti menggunakan Pendekatan Sosiopsikologis, Pandangan Fungsional pada Pembuatan Keputusan Kelompok, Komunikasi Organisasi, Public Relations, Kualitas Pelayanan, dan Citra Perusahaan.

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode survei dan jenis penelitian kuantitatif. Jumlah sampel responden 113 yang merupakan sebagian dari Kecamatan Kebon Jeruk yang berlangganan PLN. Adapun sumber data yang digunakan adalah data primer dengan kuesioner dan data sekunder dari studi pustaka, buku, jurnal serta referensi lain. Teknik analisis data menggunakan Uji Korelasi, Analisis Regresi Linear sederhana, dan uji hipotesis yang digunakan adalah Uji Parsial (Uji T).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Listrik terhadap peningkatan citra perusahaan PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk, hal ini diperoleh dari hasil pengujian hipotesis secara parsial (Uji T) dimana diperoleh nilai t hitung Bukti Fisik (X1) dan Empati (X5) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan citra perusahaan PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk. Sementara kualitas pelayanan dengan dimensi keandalan (X2), daya tanggap (X3), dan jaminan (X4) terdapat pengaruh yang signifikan. Pengaruh variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Citra Perusahaan) adalah sebesar 70,1%.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan*

Name : Shinta Ramadhani
NIM : 44218010087
Study Program : Public Relations
Title Internship Report : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelanggan Listrik Terhadap Peningkatan Citra Perusahaan PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk
Counsellor : Dr. A. Rahman, HI, M.Si

ABSTRACT

Service quality is centered on efforts to fulfill needs and desires as well as the accuracy of their delivery to match customer expectations. This means that good quality is not based on the company's point of view or perception but based on the customer's point of view or perception. For companies, image is defined as the public's perception of company identity. The purpose of this study was to determine the significant influence between the quality of electricity service on the corporate image of PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk.

This study discusses the quality of customer service to improve the corporate image of PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk. Researchers use a Sociopsychological Approach, Functional Views on Group Decision Making, Organizational Communication, Public Relations, Service Quality, and Corporate Image.

The research method in this study is a survey method and a type of quantitative research. The number of sample respondents is 113 who are part of the Kebon Jeruk District who subscribe to PLN. The data sources used are primary data with questionnaires and secondary data from literature, books, journals and other references. The data analysis technique uses the Correlation Test, simple Linear Regression Analysis and the hypothesis test used is the Paical Test (T-Test).

The results showed that there was no significant effect between the Quality of Electricity Service and the improvement of the corporate image of PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk, this was obtained from the results of partial hypothesis testing (T Test) where the t value of Physical Evidence (X1) was obtained and Empathy (X5) has no significant effect on improving the corporate image of PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk. While the quality of service with the dimensions of reliability (X2), responsiveness (X3), and assurance (X4) has a significant influence. The effect of variable X (Quality of Service) on variable Y (Company Image) is 70.1%

Keywords: *Service Quality and Corporate Image*