

## **ABSTRAK**

### **Analisis Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Painan**

**Oleh: Anisa Putri Utami**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Painan pada gol. Tarif dan pemakaian daya Rumah Tangga (R.1/900 VA I).

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif, dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Penelitian ini dilakukan di Pesisir Selatan selama kurang lebih satu bulan. Populasi penelitian ini adalah pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Painan yang berjumlah 22.352 orang dengan jumlah sampel 100 orang responden. Penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dan informasi yang diperoleh dari proses pengumpulan data selanjutnya dianalisa menggunakan prosedur yang tepat sesuai dengan jenis data dan rancangan yang telah dirumuskan dalam desain penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa PT. PLN (Persero) Rayon Painan telah melakukan pelayanan terkait berbagai macam keluhan dari berbagai pelanggannya dengan hasil masuk ke dalam kategori baik dan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 69,71%. Yang dibagikan kedalam lima indikator. Dan indikator tertinggi terdapat pada indikator kemudahan pembayaran rekening listrik (melalui ATM, Koperasi dan Bank) dengan TCR 81,40%. dan terendah terdapat pada indikator transparansi biaya dengan TCR 57,40%.