

ABSTRAK

Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Koto Tuo

Oleh, Dian Novinda Yasty, 2018

Pembimbing: Erni Masdupi, SE., M.Si, Ph.D

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) Rayon Koto Tuo. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Koto Tuo. Pendekatan teknik pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini, yaitu *purposive sampling* dengan jumlah 30 orang responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Total Capaian Responden. Jika dilihat dari rata-rata Total Capaian Responden yang telah diperoleh dari hasil penelitian, terlihat bahwa PT. PLN (Persero) Rayon Koto Tuo masih belum memberikan pelayanan yang cukup maksimal sehingga menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan rendah khususnya pada dimensi *assurance* dan *tangible*.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan.