

INTISARI

Analisis Kualitas Pelayanan Teknik PT PLN (Persero) Rayon Sleman Mengenai Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan hal penting bagi PT PLN (Persero) Rayon Sleman. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, diperlukan strategi pelayanan yang baik karena pelayanan tersebut dirasakan langsung oleh pelanggan sehingga pelanggan dapat melihat kualitas pelayanan yang dimiliki PT PLN (Persero) Rayon Sleman.

Peningkatan kualitas pelayanan teknik pada PT PLN (Persero) Rayon Sleman merupakan unsur penting agar kepuasan pelanggan dapat tercapai. Perlu dilakukannya pengawasan dan perubahan pola pikir terhadap petugas pelayanan sesuai dengan kebijakan yang diinginkan PT PLN (Persero) Rayon Sleman karena kinerja petugas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan PT PLN (Persero) Rayon Sleman itu sendiri.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Analysis of Technical Service Quality in PT PLN (Persero) Sleman District About Customer Satisfaction

Customer satisfaction is the important thing for PT PLN (Persero) Sleman District. To achieve customer satisfaction, a good service strategy is needed because these services is directly felt by customer. So the customer can see the quality of service PT PLN's (Persero) Sleman District.

Improved technical services quality on PT PLN (Persero) Sleman District is an important element that customer satisfaction can be achieved. It needs to be supervision and a change of mindset towards service personnel in accordance with the desired policy of PT PLN (Persero) Sleman District because the performance of service personnel directly affect the service quality of PT PLN (Persero) Sleman District itself.

Keywords: Service quality, customer satisfaction