

PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN DAN TATA CARA PENANGANAN KOMPLAIN PADA PT. PLN (PERSERO) ULP BINJAI KOTA

Mutiara Siska Andriani, Deasy Arisandy Aruan
Program Studi Keuangan dan Perbankan
Universitas Prima Indonesia
Email:

Deasy.aruan@gmail.com, mutiarasiskaandrianii@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana Penerapan Kualitas Pelayanan Pelanggan Dan Tata Cara Penanganan Komplain Pada PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota. Metode yang dipakai dalam mengumpulkan data untuk tugas akhir adalah kuesioner, observasi wawancara, dan dokumentasi. Data yang dipakai adalah data primer dan data sekunder. Metode analisis yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Dari 60 Responden pada dimensi kualitas pelayanan Bukti Fisik (Tangibles) sangat baik 41,66%, baik 58,34%. kehandalan (Reliability) sangat baik 65%, baik 20%, dan tidak baik 15%. ketanggapan (Responsiveness) sangat baik 60%, baik 23,33%, dan tidak baik 16,67%. jaminan (Assurance) sangat baik 61,66%, baik 38,34%. perhatian (Emphaty) sangat baik 53,34%, baik 46,66%. 50% sangat puas, 30% puas, dan 20% tidak puas terhadap kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota. Hasil penelitian membuktikan bahwa PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota dapat memberi kepuasan bagi pelanggannya. penerapan kualitas pelayanan dan tata cara penanganan komplain yang dilakukan seluruh karyawan PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota menjadi penentu besarnya tingkat kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Penerapan, Kualitas Pelayanan, Pelanggan, Tata Cara, Penanganan Komplain

IMPLEMENTATION OF QUALITY OF CUSTOMER SERVICE AND PROCEDURES FOR HANDLING COMPLAINTS IN PT. PLN (PERSERO) ULP BINJAI KOTA

Mutiara Siska Andriani, Deasy Arisandy Aruan
Program Studi Keuangan dan Perbankan
Universitas Prima Indonesia

Email:

Deasy.aruan@gmail.com, mutiarasiskaandrianii@gmail.com

ABSTRACT

This study has a purpose to find out how the implementation of customer service quality and procedures for handling complaints at PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota. The methods used in collecting data for the final project are questionnaires, interview observations, and documentation. The data used are primary data and secondary data. The analytical method used is descriptive qualitative. Of the 60 respondents on the dimensions of service quality, Physical Evidence (tangibles) is very good, 41,66%, good 58,34%. Reliability is very good 65%, good 20%, and not good 15%. Responsiveness is very good 60%, good 23,33%, and not good 16,67%. Assurance is very good 61,66%, good 38,34%. attention (Empathy) is very good 53,34%, good 46,66%. 50% very satisfied, 30% satisfied, and 20% dissatisfied with the service quality of PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota. The results of the study prove that PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota can give satisfaction to its customers. implementation of service quality and procedures for handling complaints carried out by all employees of PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota determines the level of customer satisfaction.

Keywords : Implementation, Service Quality, Customer, Procedures, Complaint Handling