

## Analisis kepuasan pelanggan (PT. PLN (Persero)) untuk produk Kwh meter PT. XYZ

Pakpahan, Monica, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247599&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### **ABSTRAK**

Semakin meningkatnya persaingan yang terjadi antar perusahaan, baik besar maupun kecil, baik di bidang jasa maupun barang menjadi faktor pertimbangan untuk menciptakan keunggulan kualitas produk dan pelayanan yang terbaik di setiap perusahaan.

PT. XYZ merupakan perusahaan multinasional yang memproduksi produk meteran listrik satu-tiga fasa, meteran air, dan meteran gas untuk kebutuhan rumah tangga. Pelanggan dari PT XYZ untuk produk meteran listrik adalah PT. PLN (Persero) yang ada di 15 wilayah di Indonesia.

Selama ini, produk kWh meter yang diproduksi oleh PT. XYZ selalu mengalami perkembangan/pembaharuan yang dimaksudkan untuk memuaskan pelanggan mereka. Sebab motto daripada perusahaan ini adalah pelanggan adalah yang utama. Oleh sebab itu, maka dilakukanlah suatu survei kepuasan pelanggan dengan maksud untuk mengetahui sampai sejauh mana pelanggan puas terhadap produk kWh meter yang diproduksi oleh PT. XYZ ini.

Survei kepuasan pelanggan ini dilakukan untuk daerah DKI Jakarta, Jawa Barat dan Jawa Tengah dengan melakukan tanya jawab melalui kuesioner, yang isinya menyangkut point dimensi mutu, seperti kualitas produk, nilai/harga produk, pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan masih banyak lagi.

Data dari kuesioner tersebut kemudian diolah dan dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif, yaitu dengan menggunakan Importance-Performance Analysis (John A. Manilla and John C. James, 1977: 77-79) atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan dan analisis deskriptif statistik.

Hasil dari analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan PT. PLN (Persero) secara keseluruhan menyangkut dimensi mutu dan ketahanan uji produk dalam jangka panjang, serta koresponsifan PT. XYZ dalam memberikan pemecahan masalah, perbaikan dan penggantian komponen yang rusak. Untuk produk kWh meter PT. XYZ itu sendiri, PT. PLN (Persero) menilai cukup puas.