

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan sikap pelanggan terhadap perusahaan (survey terhadap program one stop service PT. PLN Area Pelayanan Cinere)

Retno Cahyarini, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20286046&lokasi=lokal>

Abstrak

Permasalahan utama dari penelitian ini adalah ; bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan terhadap sikap pelanggan perusahaan. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah mendapatkan gambaran tentang bagaimana sikap pelanggan terhadap kualitas pelayanan program, mendapatkan gambaran tentang sikap pelanggan terhadap perusahaan dan membuktikan hubungan antara kualitas pelayanan dengan sikap terhadap perusahaan. Penelitian ini meneliti hubungan antara kualitas dan pelayanan dengan sikap terhadap perusahaan, kedua-duanya mengukur sikap pada level afektif. Kualitas pelayanan memiliki indikator-indikator yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Sedangkan indikator untuk sikap terhadap perusahaan terdiri dari kredibilitas, empati, tangibility, reliabilitas dan responsiveness. Pendekatan penelitian yang penulis gunakan adalah kuantitatif dan penelitiannya bersifat eksplanatif. Dalam metodologi penelitian ini, variabel independennya terletak pada kualitas pelayanan dan variabel dependennya terletak pada sikap terhadap perusahaan. Adapun teknik penarikan sample yang penulis gunakan adalah simple random sampling dengan penyebaran 60 kuesioner yang ditujukan untuk pelanggan perusahaan yang melakukan penyambungan baru dan penambahan daya pada bulan Mei 2004. Berdasarkan hasil perhitungan statistik spss untuk melihat hubungan antara kualitas pelayanan dengan sikap pelanggan terhadap perusahaan, terdapat korelasi yang signifikan pada level 0,01. Ini berarti terdapat korelasi yang kuat dan positif antara kedua variabel tersebut.