

ABSTRAK

PENGARUH SISTEM REMUNERASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PRIMA PT. PLN (PERSERO) PADA BAGIAN AREA PELAYANAN JARINGAN (APJ) KOTA BANDUNG

(Studi Persepsi Karyawan Bagian Pelayanan PT. PLN APJ Bandung)

Oleh:

Wulan Purnama Sari
0901280

Skripsi ini dibimbing oleh:

Dr. Janah Sojanah, M.Si

Masalah yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah mengenai kinerja pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan prima. Inti kajian dalam penelitian ini difokuskan pada salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan prima yaitu sistem remunerasi. Berdasarkan hal itu, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh sistem remunerasi terhadap kualitas pelayanan prima.

Penelitian ini terdiri atas dua Variabel yaitu Sistem Remunerasi (Variabel X) yang terdiri dari indikator; memadai, keadilan, seimbang biaya efektif, terjamin, perangsang kerja, dan dapat diterima. Kemudian Kualitas Pelayanan Prima (Variabel Y) yang terdiri dari indikator; reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *explanatory survey*. Teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan angket, yang dianalisis menggunakan regresi sederhana. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan PT. PLN (Persero) Bandung unit pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, Sistem Remunerasi pada PT. PLN (Persero) berada pada kategori baik. Skor tertinggi berada pada indikator biaya efektif dan skor terendah berada pada indikator perangsang kerja. Sementara itu untuk Kualitas Pelayanan Prima pada PT. PLN (Persero) Bandung juga masuk dalam kategori baik. Skor tertinggi berada pada indikator jaminan dan skor terendah berada pada indikator bukti langsung. Dari keseluruhan didapat Sistem Remunerasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Prima di PT. PLN (Persero) APJ Kota Bandung.

Kata Kunci : Sistem Remunerasi, Kualitas Pelayanan Prima

Wulan Purnama Sari, 2014

Pengaruh Sistem Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pt. Pln (Persero) Pada Bagian Area Pelayanan Jaringan (APJ) Kota Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF REMUNERATION SYSTEM TOWARD QUALITY OF EXCELLENT SERVICE AT PT. PLN (PERSERO) AREA PELAYANAN JARINGAN (APJ) BANDUNG

(Study of Employee Perceptions PT. PLN APJ Bandung)

By:

Wulan Purnama Sari

0901280

This Script is guided by:

Dr. Janah Sojanah, M.Si

The issues study in this research is the employee performance in giving the quality of excellent service. The core study in this research is focused on one of the factors that affect the performance of employees in delivering excellent service quality in the remuneration system. Based on it, the purpose of this research is to find out the influence of a system that is the remuneration against the quality of excellent service.

This research consists of the two Variable there are Remuneration System (Variable X) which the indicator are; addequate, equitable, balance pay, cost effective, secure, incentive providing dan acceptable. And than for Excellent Service Quality (Variable Y) which the indicator are; reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible.

The methods used in this research is explanatory survey methods. The technique of the collection of data by way of spreading poll, who analyzed the use of regression simple. Respondents in this research is employees of PT. PLN (Persero)Bandung.

Based on the result of the study, a Remuneration System on PT. PLN (Persero) was in the category of good. Where an indicator cost effective be a score highest and lowest in an indicator of incentive providing. The quality of services in PT. PLN (Persero) also included in the category of good. Highest score on an indicator of assurance and the score lowest in an indicator of tangible or intangible. Of a whole obtained a system of remuneration influential positive and significantly to the quality of excellent service in PT. PLN (Persero) APJ Bandung.

Keyword : Remuneration System, Excellent Service

Wulan Purnama Sari, 2014

Pengaruh Sistem Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pt. Pln (Persero) Pada Bagian Area Pelayanan Jaringan (APJ) Kota Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu