

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP PENCITRAAN PADA BAGIAN PELAYANAN TEKNIK (YANTEK) PT PLN (PERSERO) AREA PELAYANAN DAN JARINGAN BANDUNG (PENELITIAN PADA PELANGGAN PT PLN (PERSERO) UPJ KOPO KELURAHAN MARGAHAYU TENGAH RT 03 RW 15)

Oleh:

Dwi Ratna Asih
0901219

Skripsi ini dibimbing oleh :

Dr. Janah Sojanah, M.Si dan Dr. Hj. Nani Imaniyati, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat pelayanan prima pada bagian pelayanan teknik (yantek), bagaimana gambaran tingkat pencitraan pada bagian pelayanan teknik (yantek), serta adakah pengaruh efektivitas pengaruh pelayanan prima terhadap pencitraan pada bagian pelayanan teknik (yantek).

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diteliti, yaitu: pertama adalah Variabel X (pelayanan prima) yang memiliki indikatornya: kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearancce*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), Tanggung jawab (*Accountability*), kedua adalah Variabel Y (pencitraan) yang indikatornya adalah: Kepegawaian (*Personality*), Reputasi (*Reputation*), Nilai (*Values/Ethics*), dan Identitas Perusahaan (*Corporate Identity*).

Penelitian ini menggunakan metode *explanatory survey*, teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran angket (kuisisioner). Instrumen yang digunakan adalah angket model Skala Likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana.

Berdasarkan data yang diperoleh hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima berpengaruh positif terhadap pencitraan pada bagian pelayanan teknik (yantek) di PT.PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Kopo Bandung. Dalam variabel pelayanan prima indikator yang paling tinggi yaitu indikator sikap (*attitude*) sedangkan pada indikator kemampuan (*ability*) masih dalam tingkat rendah. Dalam variabel pencitraan indikator yang tinggi yaitu indikator Kepegawaian (*personality*) sedangkan indikator Nilai (*values/ethics*) masih dalam tingkat rendah.

Saran dari penelitian ini petugas pelayanan teknik (yantek) PT.PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Kopo Bandung harus mempertahankan tingkat pencitraan dengan mempertahankan pelayanan prima dengan memperhatikan faktor-faktor lain yang berpengaruh pada pencitraan.

Kata kunci : Pelayanan Prima, Pencitraan.

ABSTRACT

INFLUENCE EXCELLENT SERVICE AGAINST IMAGING ON THE SERVICE TECHNIQUE PT PLN (PERSERO) APJ BANDUNG (RESEARCH ON CUSTOMERS PT PLN (PERSERO) UPJ KOPO)

By:

**Dwi Ratna Asih
0901219**

This Script is guided by:

Dr. Janah Sojanah, M.Si and Dr. Hj. Nani Imaniyati, M.Si

This research aims to know the description of the level of service excellence at the service of Engineering imaging level depiction of how the service technique, as well as does the influence the effectiveness of the influence of excellent service to the service of the imaging techniques.

In this study there are two variables examined, namely: the first is the variable X (excellent service) that have the charge indicators will: the ability, attitude, appearances, attention, action, responsibility, second is the Variable Y (Imaging), the charge indicators will include: Staffing (Personality), reputation, value, and corporate identity.

This research is explanatory survey methods, data gathering techniques by means of dissemination of the question form (questionnaire). The instruments used are the now Likert Scale model. Data analysis technique used is a simple linear regression analysis.

Based on the data obtained in this study results show that the positive effect of good service the service of imaging techniques PT.PLN (Persero) and Network Service Unit Kopo Bandung. Excellent service in a variable the indicator i.e. indicator of Attitude whereas on the indicator ability is still in the low levels. In a high indicator Imaging variables i.e. Staffing indicators while the indicator values are still in the low levels.

Advice from the Research Officer Ministry of Engineering PT.PLN (Persero) Service Unit and the network should maintain the level of Bandung Kopo imaging with maintaining excellent service with attention to other factors that affect Imaging.

Keywords: Excellent Service, Imagery.