

## ABSTRAK

**Sri Mulyani Indrawaty, (2023), Peranan Aktivitas “Customer Relations” PT. PLN (PERSERO) ULP DAYA Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Penilaian Terhadap Peforma Kualitas, Skripsi, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan bisnis , Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : . Andi Mappatempo, , dan Agusdiwana Suarni,**

Tujuan penelitian ini merupakan jenis penelitian yang bersifat kualitatif dengan tujuan untuk mengetahui Peranan Aktivitas “Customer Relations” PT. PLN (PERSERO) ULP DAYA Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Penilaian Terhadap Peforma Kualitas. Sampel ini di ambil dari kantor PLN , Jl. Batara bira No. 3, Pai, Kec. Biringkanaya, kota makassar. Penelitian ini dilakukan di PT. PLN (Persero) ULP DAYA, yang merupakan barometer pelayanan PT. PLN (Persero) ULP DAYA serta secara langsung berhadapan dengan pelanggan bukan hanya secara administratif semata. Metodologi yang penulis gunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan studi pustaka. Pengambilan sample dalam penelitian ini menggunakan teknik *snowball*. Sedangkan analisis data meliputi reduksi data, sajian data, penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian bahwasanya PT. PLN (Persero) ULP DAYA telah memahami sikap atau acuan mengenai pelayanan yang unggul. Dalam hal ini, PT. PLN (Persero) ULP DAYA berusaha menjaga dan memerhatikan keberadaan dari konsumen/pelanggannya melalui jalinan hubungan pelanggan yang baik. Walaupun terbentur dengan berbagai kendala yang ada, performa dari pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero ) ULP DAYA dirasa baik dan memuaskan. Namun demikian kepuasan yang diberikan kepada pelanggan tersebut masih belum maksimal dan belum mencakup keseluruhan dimensi pelayanan yang meliputi segi kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan/garansi dan tampilan fisik. Hal ini dikarenakan masih adanya keluhan dan juga komplain yang berasal dari pelanggan sendiri terkait kekuranganmampuan serta kekurangtanggapan PT. PLN (Persero ) ULP DAYA dalam memahami dan memerhatikan kebutuhan para pelanggan. Hal ini jelas berkaitan dengan performa kualitas pelayanan dari segi ketanggapan dan empati.

**Kata kunci : customer relations, kepuasan pelanggan.**

## ABSTRACT

**Sri Mulyani Indrawaty, (2023), The Role of PT. "Customer Relations" Activities. PLN (PERSERO) ULP DAYA In an Effort to Improve Customer Satisfaction and Assessment of Quality Performance, Thesis, Management Department, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University Makassar. Guided by : Andi Mappatempo, and Agusdiwana Suarni.**

*The purpose of this research is a type of research that is qualitative in nature with the aim of knowing the role of PT. PLN (PERSERO) ULP DAYA in an effort to increase customer satisfaction and assessment of quality performance. This sample was taken from the PLN office, Jl. Batara Bira No. 3, Pai, Kec. Biringkanaya, Makassar city. This research was conducted at PT. PLN (Persero) ULP DAYA, which is a barometer for PT. PLN (Persero) ULP DAYA and directly dealing with customers not only administratively. The methodology that the author uses is qualitative with data collection techniques through interviews, observation and literature study. Sampling in this study used the snowball technique. While data analysis includes data reduction, data presentation, drawing conclusions. Based on the research results that PT. PLN (Persero) ULP DAYA has understood attitudes or references regarding superior service. In this case, PT. PLN (Persero) ULP DAYA tries to maintain and pay attention to the existence of its consumers/customers through good customer relations. Even though it collided with various existing obstacles, the performance of the services provided by PT. PLN (Persero) ULP DAYA feels good and satisfying. However, the satisfaction given to these customers is still not optimal and does not cover all service dimensions which include reliability, responsiveness, empathy, assurance/guarantee and physical appearance. This is because there are still complaints and complaints originating from the customers themselves regarding the incompetence and lack of responsiveness of PT. PLN (Persero) ULP DAYA in understanding and paying attention to the needs of customers. This is clearly related to service quality performance in terms of responsiveness and empathy.*

*Keywords: customer relations, customer satisfaction.*