


# ANALISIS KOMUNIKASI PELAYANAN PELANGGAN PADA PEGAWAI PTPLN (PERSERO) SEDAYU

Ummi Nuur Hasanah

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi pelayanan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Sedayu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Menggunakan data primer yang diperoleh dengan kuesioner yang di sebarakan kepada pegawai PT. PLN sedayu. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 30 responden dari populasi pekerja di PT. PLN Sedayu yang melakukan komunikasi pelayanan pelanggan. Analisis data dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas dan *arithmetic mean*. Hasil pada penelitian ini memiliki rata-rata variabel sebesar 3,51 termasuk dalam kategori sangat setuju, Artinya pegawai PT. PLN (Persero) telah melaksanakan komunikasi pelayanan pelanggan dengan baik. Hasil terendah sebesar 3,10 terdapat pada indikator pengaruh pada sikap, yang termasuk dalam kategori setuju. Hasil tertinggi sebesar 3,80 terdapat pada indikator hubungan yang termasuk dalam kategori sangat setuju, dengan begitu menunjukkan bahwa pegawai PT. PLN Sedayu mampu membangun hubungan baik dengan pelanggan. Dapat disimpulkan, PT. PLN (Persero) Sedayu harus melakukan perbaikan komunikasi pelayanan pelanggan terkait pengaruh pada sikap pelanggan guna meningkatkan kinerja pegawai dan mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

**Kata Kunci:** *Komunikasi Pelayanan Pelanggan, Deskriptif Kuantitatif, PT. PLN Sedayu*

08/ '24  
/08  


**CUSTOMER SERVICE COMMUNICATIONS ANALYSIS OF EMPLOYEE  
PT. PLN (PERSERO) SEDAYU**

**Ummi Nuur Hasanah**

**Abstract**

*This research aims to determine customer service communication at PT. PLN (Persero) Sedayu. This research used quantitative descriptive methods and utilized primary data obtained by questionnaire distributed to PT employees. PLN sedayu. The sample used in this research was 30 respondents from the population of workers at PT. PLN Sedayu which carries out customer service communications. Data analysis was carried out using validity tests, reliability tests and arithmetic mean. The results of this study have a variable average of 3.51, which is included in the strongly agree category, meaning that employees of PT. PLN (Persero) has carried out good customer service communications. The lowest result of 3.10 is found in the indicator of influence on attitudes, which is included in the agree category. The highest result of 3.80 is found in the relationship indicator which is included in the strongly agree category, thus showing that the employees of PT. PLN Sedayu is able to build good relationships with customers. It can be concluded, PT. PLN (Persero) Sedayu must improve customer service communication regarding the influence on customer attitudes in order to improve employee performance and be able to fulfill customer wants and needs.*

**Keywords:** *Service Communication, Quantitative Descriptive, PT. PLN Sedayu*