

KUALITAS *CUSTOMER RELATIONS*
PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO)
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelara Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Oleh:

NUNGKY HAPSARI WIDYASTUTI

09 09 03699 / Kom

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2014

HALAMAN PERSETUJUAN

KUALITAS *CUSTOMER RELATIONS*
PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN) PERSERO
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun oleh:

NUNGKY HAPSARI WIDYASTUTI

NIM: 090903699/KOM

Disetujui oleh:



Dr. Gregoria Arum Yudarwati, M.Mktg. Comm

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Kualitas *Customer Relations* PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Daerah Istimewa Yogyakarta**

Penyusun : **Nungky Hapsari Widyastuti**

NIM : **090903699**

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang dilaksanakan pada:

Hari/ Tanggal : **Jumat, 26 April 2014**

Pukul : **17.30 WIB**

Tempat : **Ruang Pendadaran Lt. 1 Kampus IV Fisip UAJY**

TIM PENGUJI

Dr. Gregoria Arum Yudarwati, M.Mktg. Comm

Penguji Utama

Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si

Penguji I

Drs. Setio Budi HH., M.Si

Penguji II



HALAMAN PERSEMBAHAN

“We've got a lot to learn God knows we're worth it. No, I won't give up”. Sepenggal lirik lagu Jason Mraz ini menjadi sebuah inspirasi bahwa kita harus banyak belajar dalam kehidupan ini karena Tuhan tahu kita layak untuk mendapatkan yang terbaik dan tidak boleh menyerah dalam kehidupan ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk Tuhan Yang Maha Kuasa, Bapak dan Ibu, dan semua orang yang selalu berada di sekeliling saya baik suka maupun duka.

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nungky Hapsari Widyastuti

NIM : 090903699

Prodi : Ilmu Komunikasi

Jurusan : *Public Relations*

Judul Skripsi : *Kualitas Customer Relations PT. PLN (PERSERO)
Daerah Istimewa Yogyakarta*

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini adalah benar buatan saya dan bukan hasil menjiplak dari skripsi pernah dibuat sebelumnya. Apabila, skripsi saya ternyata skripsi yang tidak sah atau tidak sesuai dengan syarat-syarat keaslian maka saya siap menanggung segala akibat dari hal tersebut

Yogyakarta, 09 April 2014

Saya yang bertanda tangan,



(Nungky Hapsari Widyastuti)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena tanpa bantuan Engkau, skripsi berjudul “*Kualitas Customer Relations PT. PLN DIY*” tidak dapat penulis selesaikan dan sesuai dengan yang diharapkan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penyusunan laporan ini tidak pernah lepas dari dukungan dari berbagai pihak hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Maka penulis dengan sepenuh hati ingin berterimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, *as my role model*. Tuhan Yesus yang selalu memberikan saya kekuatan dalam mengerjakan skripsi ini untuk tidak pantang menyerah dan selalu memberikan saya contoh untuk tetap semangat meski sesulit apapun keadaan yang dihadapi.
2. Kedua orang tua penulis. Ayah penulis Satriya Wibowo dan Ibu penulis MC. Noerdianingsih, serta kakak penulis Dewi Adyanti Satriyani sumber inspirasi dan semangat bagi penulis serta doa tiada henti yang selalu dipanjatkan agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Dr. Gregoria Arum Yudarwati, M. Mktg. Comm selaku dosen pembimbing penulis, terima kasih Ibu bimbingannya selama ini karena selalu memberikan arahan dengan baik sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Saudara-saudara penulis. Khususnya Om Inung dan keluarga yang telah memberikan dukungan selama ini kepada penulis sehingga penulis dapat termotivasi untuk menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.
5. Keluarga besar Soewarso dan Bhawinangoen yang telah memberi dukungan penuh sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Kepada Bapak Eko, selaku Humas PT. PLN Persero DIY yang telah berkontribusi dalam penelitian ini.
7. Kepada seluruh partisipan yang telah berkontribusi dalam penelitian ini. Serta sikap ramah dan terbuka partisipan yang membuat penulis semakin semangat dalam mengerjakan skripsi.
8. Seluruh anak bimbingan Ibu Arum (Ka Dephoy, Daniel, Cik Reni, Risa, Vera) yang tak henti-hentinya memberikan semangat dan menjadi teman-teman yang dapat mengayomi penulis sehingga penulis merasa tenang dalam mengerjakan skripsi. Untuk Danu Dean Asmoro “alumni bimbingan Ibu Arum” terimakasih atas bantuannya
9. Terimakasih kepada teman-teman FISIP UAJY 09 yang tidak bisa disebutkan namanya satu-persatu. Terimakasih untuk doa, bantuan, dan semangatnya semoga nantinya kita akan sukses bersama.
10. Teman-teman alumni SD Kanisius Demangan Baru, alumni SMP Immaculata, dan alumni SMA BOPKRI Satu yang tak henti-hentinya memberi dukungan kepada penulis. Khususnya Nori Cory Wijaya dan Annisa Febrianasari terimakasih ya doa dan *supportnya* terus-menerus.
11. Bapak-bapak petugas parkir dan bapak-bapak *Cleaning Service* yang ikut mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Penulis berharap suatu saat ada yang menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pembacanya.

Yogyakarta, 24 April 2014

Penulis,

Nungky Hapsari Widyastuti