

## ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan membayar rekening listrik. Obyek penelitian ini adalah pelanggan PT. PLN (Persero) APJ Surakarta yang menunggak. Permasalahan penelitian merujuk pada tingginya angka tunggakan dan bobot piutang dalam KPI perusahaan yang relatif tinggi. Oleh karenanya permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut : bagaimana pengaruh perilaku pelanggan dalam kaitannya dengan keputusan pembayaran rekening listrik yang menunggak ? Sebuah permodelan telah dibangun dan lima hipotesis penelitian telah dirumuskan.

Untuk menganalisis pengaruh sumber daya pelanggan, pengetahuan pelanggan, sikap pelanggan, pengaruh pribadi pelanggan serta kelas dan status sosial terhadap keputusan membayar, data diperoleh dari 150 responden yang merupakan sampel dari pelanggan yang menunggak di wilayah kerja PT. PLN APJ Surakarta yang meliputi Kodia Surakarta, Kabupaten Sragen, Wonogiri, Karanganyar dan Sukoharjo dengan menggunakan kuesioner. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan program SPSS versi 14.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sumber daya pelanggan berpengaruh positif terhadap keputusan membayar. Pengetahuan pelanggan berpengaruh positif terhadap keputusan membayar. Sikap pelanggan berpengaruh positif terhadap keputusan membayar. Pengaruh pribadi pelanggan berpengaruh positif terhadap keputusan membayar. Kelas dan status sosial pelanggan berpengaruh positif terhadap keputusan membayar rekening listrik.

*Kata kunci : sumber daya pelanggan, pengetahuan pelanggan, sikap pelanggan, pengaruh pribadi, kelas dan status sosial serta keputusan membayar.*