

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Mariana. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang ditentukan berdasarkan rumus slovin. Variabel yang dikaji terdiri atas kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi yang lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak pada meningkatnya tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu terus dilakukan guna mempertahankan serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, PT PLN (Persero) ULP Mariana

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction at PT PLN (Persero) ULP Mariana. The method used in this study is a quantitative approach with data collection through distributing questionnaires to 100 respondents determined based on the Slovin formula. The variables studied consist of service quality as the independent variable. The results of the study indicate that service quality has a significant influence on customer satisfaction, as indicated by a significance value smaller than the specified significance value smaller than the specified significance level. This indicates that improving service quality will have an impact on increasing customer satisfaction levels. Therefore, efforts to improve service quality need to be continuously carried out in order to maintain and increase customer satisfaction.

Kata kunci: Servic Quality, Customer Satisfaction, PT PLN (Persero) ULP Mariana.