

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Bandung Timur

Oleh : Dyah Ayu Lastari

Kualitas Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai seberapa baik suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani pelanggan untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Tingkat kepuasan pelanggan atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakannya. Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mendeskripsikan dan menganalisis tingkat kualitas pelayanan Listrik Prabayar yang diberikan oleh PT.PLN (Persero) ULP Bandung Timur (2) Mendeskripsikan dan menganalisis tingkat kepuasan pelanggan Prabayar pada PT.PLN (Persero) ULP Bandung Timur (3) Mendeskripsikan dan mengukur pengaruh kualitas pelayanan Listrik Prabayar yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) ULP Bandung Timur terhadap kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui observasi, kepustakaan dan kuesioner, dengan jumlah pernyataan sebanyak 20 pernyataan dan sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Pengukuran data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala likert 5 poin. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana, korelasi, determinasi dan uji t. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh X terhadap Y secara parsial menghasilkan nilai t_{hitung} sebesar 5,680 dan hasil perhitungan menunjukkan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka kualitas pelayanan listrik prabayar berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Bandung Timur. Berdasarkan uji koefisien determinasi maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 24,8% dan sisanya sebesar 75,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

The Effect of Prepaid Electricity Service Quality on Customer Satisfaction at PT. PLN (Persero) ULP East Bandung

By : Dyah Ayu Lastari

Service quality can basically be said as how well an action and treatment or how to serve customers to fulfill their needs and wants. The level of customer satisfaction for a service can be measured by comparing the customer's expectations of the desired service quality with the reality it receives or feels. This study aims to (1) Describe and analyze the level of quality of Prepaid Electricity services provided by PT PLN (Persero) ULP East Bandung (2) Describe and analyze the level of satisfaction of Prepaid customers at PT PLN (Persero) ULP East Bandung (3) Describe and measure the effect of the quality of Prepaid Electricity services provided by PT. PLN (Persero) ULP East Bandung on customer satisfaction. The method used in this research is descriptive and verification methods. The data used are primary data and secondary data collected through observation, literature and questionnaires, with a total of 20 statements and a sample of 100 respondents. Data measurement was carried out by distributing questionnaires using a 5-point Likert scale. The analysis technique used is simple regression analysis, correlation, determination and t test. The results of this study indicate that the effect of X on Y partially produces a tcount of 5.680 and the calculation results show a significance level of $0.000 < 0.05$, the quality of prepaid electricity services has a significant positive effect on customer satisfaction at PT. PLN (Persero) ULP East Bandung. Based on the coefficient of determination test, it can be said that the quality of service to customer satisfaction is 24.8% and the remaining 75.2% is influenced by other factors not included in the study.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction*