

ABSTRAK

Perkembangan bisnis saat ini dengan pesat, menciptakan persaingan yang cukup ketat para perusahaan berlomba-lomba dalam mencapai tujuan mereka, yaitu meningkatkan kualitas layanan, mempertinggi daya saing dan meminimalkan biaya produksi untuk mencapai laba maksimal. Syarat yang harus di penuhi oleh suatu perusahaan agar sukses dalam persaingan.

Penelitian ini berjudul "Pengaruh Kualitas layanan dan tambah daya terhadap kepuasan pelanggan PT.PLN (Persero) Area Cijawura". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari deskripsi variabel yaitu kualitas layanan (X1) 80,22% artinya bahwa kualitas layanan dari PLN Cijawura cukup baik. , pelayanan tambah daya (X2) 80,85%. artinya bahwa pelayanan tambah daya dari PLN Cijawura cukup baik , terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) 76,82% artinya bahwa Kepuasan Pelanggan dari PLN Cijawura cukup baik . pada Pelanggan PT.PLN (Persero) Area Cijawura penelitian ini merupakan jenis penelitian eksplanasi, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mempelajari, mendeskripsi, mengungkapkan, dan menyelidiki hubungan kausalitas antara variabel independen dan variabel dependen.

Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui kuesioner, studi dokumentasi, dan wawancara. Penelitian ini menggunakan 100 responden, Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linier Berganda ($Y = 10,958 + 0,372X1 + 0,398X2$) . Untuk mengetahui apakah kualitas layanan dan pelayanan tambah daya berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, maka dilakukan pengujian statistik dengan berdasarkan hasil analisis, diperoleh t hitung pada variabel kualitas layanan adalah $3,059 > t$ tabel 1,984 dan t hitung pada variabel pelayanan tambah daya adalah $3,294 > t$ tabel 1,984 , t tabel diperoleh dari $df = 100 - 2$ dengan tingkat signifikan 0,05. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai dari F hitung adalah $18,935 > F$ tabel 3.090, F tabel diperoleh dari $df1$ (pembilang) = jumlah variabel independen dan $df2$ (penyebut) = $n-k-1$ dengan tingkat signifikan 0,05. Besarnya R square menunjukkan angka 0,281 dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas layanan dan Pelayanan Tambah daya mempengaruhi Kepuasan pelanggan , dan memiliki pengaruh sebesar 28,1%, sedangkan sisanya sebesar 71,9% ($100\% - 28,1\%$) dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya di PT.PLN (Persero) Area Cijawura.

Kata kunci: Kualitas layanan Dan Pelayanan Tambah Daya Terhadap Kepuasan pelanggan