

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan perubahan daya listrik yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan rayon ujung berung di PT.PLN Bandung Distribusi Jawa Barat dan Banten. Penelitian ini menggunakan beberapa teori yang relevan, seperti teori dasar komunikasi dan pemakaian teori umum seperti *uses and gratification*, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini memakai metode deskriptif kuantitatif. Populasi dan sampel ditetapkan 100 responden menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan kuesioner. Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian menemukan bahwa secara simultan, penelitian ini membuktikan dugaan hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yaitu kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT.PLN Bandung DJBB. Secara parsial kualitas layanan telah diterapkan dengan baik dalam mencapai kepuasan pelanggan oleh PT.PLN DJBB. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan adanya pengaruh kualitas layanan yaitu sebesar 72,21%, adanya pengaruh kepuasan pelanggan yaitu sebesar 79,73, dan pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 62.2% dan sisanya yang sebesar 37,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.