

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan terkait Kualitas Pelayanan dengan sistem Prabayar (Token) pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat. Permasalahan tersebut didasari dengan masih ada pelanggan yang melakukan migrasi dari sistem Prabayar (Token) ke sistem Pascabayar. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dengan sistem Prabayar (Token) pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat belum sepenuhnya dapat memenuhi Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan terhadap sistem Prabayar (Token) pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan yang ada pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat, untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN Distribusi Jawa Barat, untuk mengetahui Loyalitas Pelanggan pada PT. PLN Distribusi Jawa Barat, untuk mengetahui Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Sistem Prabayar (Token) pada PT. PLN Distribusi Jawa Barat, untuk mengetahui Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Sistem Prabayar (Token) pada PT. PLN Distribusi Jawa Barat, untuk mengetahui kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan loyalitas Pelanggan dengan Sistem Prabayar (Token) pada PT. PLN Distribusi Jawa Barat.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kausalitas. Pengambilan sampel dilakukan dengan *nonprobability sampling* dengan jenis *purposive sampling*, menggunakan rumus Arikunto, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis path (analisis jalur).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat memiliki presentase sebesar 72,06%, nilai tersebut termasuk kedalam kategori tinggi. Sedangkan kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat memiliki presentase sebesar 71,3%, nilai tersebut termasuk kedalam kategori tinggi. Dan loyalitas pelanggan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat memiliki presentase sebesar 72,36%, nilai tersebut termasuk kedalam kategori tinggi. Pengaruh parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 72,4%. Pengaruh parsial kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 65,1%. Pengaruh parsial kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 70,4%. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan sebesar 83,9%.

Kesimpulan penelitian ini, kualitas pelayanan dengan sistem Prabayar (Token) pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat sudah masuk kedalam kategori baik, namun ada beberapa hal yang harus di perbaiki, seperti assurance atau jaminan akan ketepatan pengukuran KWh listrik sehingga masyarakat tidak perlu merasa dirugikan dengan kesalahan sistem Prabayar ini. Kualitas pelayanan sepenuhnya mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan jawaban terhadap kegunaan teoritis meliputi kontribusi, pengembangan keilmuan, dan penelitian selanjutnya.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas pelanggan.