

ABSTRAK

Penyedia layanan listrik di Indonesia mempunyai tugas yang sangat penting dalam peranannya untuk menyediakan pasokan listrik bagi masyarakat. PT. PLN (Persero) adalah Penyedia listrik utama di Indonesia. Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui seperti apa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun secara parsial melalui dimensi-dimensi kualitas layanan yaitu tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan asosiatif. Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pelanggan listrik rumah tangga PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah. Teknik pengambilan sampel diambil dengan cara sampling insidental, kemudian hasilnya dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Sedangkan dalam proses pengolahan data menggunakan bantuan program *Microsoft Excel 2007* dan *SPSS versi 22 for Windows*.

Dari hasil penelitian diperoleh, diperoleh persamaan regresi $Y = -1,113 + 0,120 X_1 + 0,352 X_2 + 0,276 X_3 + 0,022 X_4 + 0,342 X_5 + e$. Indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel setelah dilakukan uji menggunakan bantuan program SPSS versi 22 for Windows. Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (adjusted R^2) yang didapat adalah sebesar 0,809, yang berarti kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan. Selain itu variabel kualitas layanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial adalah empathy, reliability, dan assurance, sedangkan variabel kualitas layanan tangible dan responsiveness tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Empathy, Reliability, Assurance

