

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya, bagaimana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, besarnya pengaruh kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota.

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif-kausalitas. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling* jenis *incidental sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Kemudian, untuk analisis data digunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota. Hal ini dibuktikan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($33,680 > 2,469$) dengan tingkat signifikasinya $0,000 < 0,005$. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial (uji t) didapat dimensi *tangible*, *reliability* dan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota. Berdasarkan koefisien determinasi didapat bahwa kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota mampu menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 64,2% dan sisanya sebesar 35,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti faktor karakteristik dan psikologi pelanggan (budaya, sosial, pribadi pelanggan).

Kesimpulan penelitian ini, kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota sudah masuk kedalam kategori baik, namun ada beberapa item yang perlu dilakukan perbaikan seperti proses pelayanan pengaduan yang cepat, dan menegur/memberi sanksi kepada petugas pengontrol meteran yang tidak mengenakan tanda pengenal yang lengkap dan jelas.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

ABSTRACT

This study was conducted to determine the effect of service quality on customer satisfaction at. PLN (Persero) Cimahi Rayon City. The purpose of this study was to determine and analyze how the quality of service provided to customers, how customer satisfaction with the services provided, the influence of the quality of service simultaneously and partially on customer satisfaction at. PLN (Persero) Cimahi Rayon City.

Quality of service is a measure of how good a given level of service that is able to conform to the expectations of the customers. While customer satisfaction is the customer response to the evaluation of the perception of the difference between the initial expectations before purchase (or other performance standards) and the actual performance of the product as perceived after use or consume the product in question.

This study uses quantitative descriptive research-kausalitatis. Sampling was done by non-probabilty sampling method incidental sampling type, the number of respondents of 100 respondents. Then, for data analysis used descriptive analysis and multiple linear regression analysis.

Based on the results of simultaneous hypothesis testing service quality significantly influence customers' satisfaction at. PLN (Persero) Cimahi Rayon City. This is evidenced by the F count $> F$ ($33.680 > 2.469$) with a significance level of $0.000 < 0.005$. Based on the partial results of the hypothesis test (t test) obtained tangible dimension, reliability and responsiveness significantly influence customer satisfaction at. PLN (Persero) Cimahi Rayon City. Based on the coefficient of determination obtained that service quality PT. PLN (Persero) Cimahi Rayon City is able to explain 64.2% customer satisfaction and the remaining 35.8% is influenced by other factors not examined in this research such as psychological factors and customer characteristics (cultural, social, personal customers).

The conclusion of this study, the quality of service at PT. PLN (Persero) Cimahi Rayon City has entered into either category, but there are some items that need to be improved such as the service process fast complaints, and rebuked / sanction meter control officer who was not wearing a complete identification and clear.

Keywords: Customer satisfaction, service quality, tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy.