

ABSTRAK

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Reputasi Persepsian Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar PT PLN (Persero) Distribusi Lampung

Oleh

Monica M Musay

Keberlangsungan hidup suatu perusahaan dapat dipengaruhi dari kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan dan reputasi yang dimiliki oleh perusahaan tersebut untuk mempengaruhi kepuasan yang ditunjukkan oleh pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan reputasi perusahaan yang telah dipertahankan oleh perusahaan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam berlangganan listrik prabayar. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari jawaban responden pelanggan listrik prabayar yang diberi beberapa pertanyaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan pada variabel kualitas pelayanan dan reputasi perusahaan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan variable kualitas pelayanan dan reputasi perusahaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. yang didapat melalui analisis regresi menunjukkan bahwa semakin baik variabel kualitas pelayanan dan reputasi perusahaan maka variabel kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. Implikasi dari penelitian ini ialah penulis menyarankan kepada PT PLN (Persero) Distribusi Lampung melakukan peningkatan layanan. Peningkatan kualitas layanan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung harus dilakukan demi peningkatan kepuasan pelanggan jasa listrik prabayar PT PLN (Persero) Distribusi Lampung.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Reputasi Perusahaan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The Influence Service Quality, Company Reputation On PT PLN (Persero) Lampung Customer Satisfaction

By

Monica M Musay

The company sustainability is influenced by the company service quality and reputation that will use consumers satisfaction. The purpose of this study is to analyze the influence of service quality and reputation on PT PLN (Persero) Distribusi Lampung consumer satisfaction. This study conducted using multiple regression analysis. The data that used in this study is acquired from prepaid electricity power customer responden questionnaire. The result of this study is showing that the service quality and company reputation have positive influence on PT PLN (Persero) Distribusi Lampung consumer satisfaction partially and simultantly, that acquired from the multiple regression analysis shows that if service quality and company reputation are increased the PT PLN (Persero) Lampung consumer satisfaction will be increased too. The implication of this study is the researcher suggested that PT PLN (Persero) Lampung must increase their service quality. PT PLN (Persero) Distribusi Lampung service quality must be enhanced for increasing their prepaid electricity power customer satisfaction.

Keyword: Service Quality, Company Reputation, Consumer Satisfaction