

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN DAN CITRA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN LISTRIK PINTAR BERBASIS SEGMENT RUMAH TANGGA (Studi pada PLN UP3 Kotabumi, Lampung)

Oleh

WILFRID SAHAT P. SIREGAR

Listrik merupakan salah satu kebutuhan penting yang digunakan masyarakat untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau kegiatan sehari-hari. Oleh karena itu inovasi terhadap listrik melalui listrik pintar menjadi salah satu sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan pelanggan sehingga menciptakan citra perusahaan yang baik dimata pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan citra perusahaan. Responden penelitian adalah pelanggan listrik pintar sebanyak 300 responden. Metode analisis data menggunakan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian diperoleh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan listrik pintar pada PLN UP3 Kotabumi. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penilaian citra perusahaan menggunakan listrik pintar pada PLN UP3 Kotabumi. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap penilaian citra perusahaan menggunakan listrik pintar pada PLN UP3 Kotabumi.

Kata Kunci : Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON THE LEVEL OF SATISFACTION AND IMAGE OF COMPANY USING SMART ELECTRICITY BASED ON HOUSEHOLD SEGMENT (Study at PLN UP3 Kotabumi, Lampung)

By

WILFRID SAHAT P. SIREGAR

Electricity is one of the important needs that people use to complete a job or daily activity. Therefore, innovation in electricity through smart electricity is one of the means to improve service quality which has an impact on customer satisfaction so as to create a good corporate image in the eyes of customers. This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction and corporate image. Research respondents are smart electricity customers as many as 300 respondents. The data analysis method used Structural Equation Modeling (SEM) analysis with Partial Least Square (PLS) approach. The results of the study obtained that the quality of service had a significant effect on the level of satisfaction of smart electricity customers at PLN UP3 Kotabumi. Service quality has no significant effect on the level of corporate image assessment using smart electricity at PLN UP3 Kotabumi. Customer satisfaction has a significant effect on the level of corporate image assessment using smart electricity at PLN UP3 Kotabumi.

Keywords: Company Image, Customer Satisfaction, Service Quality