

Fitroh Tri Kurnia Maulidina, 15311026, **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Listrik Prabayar Di PT.PLN (Persero) Gresik (Studi Pada Kelurahan Ngipik, Kecamatan Gresik)**, Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, April, 2019

#### Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis besarnya pengaruh kualitas layanan (bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian) terhadap kepuasan pelanggan listrik prabayar pada PT.PLN (Persero) Gresik, studi kasus: Kelurahan Ngipik, Kecamatan Gresik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. subjek penelitian ini adalah pelanggan listrik prabayar karyawan PT. PLN (Persero) Gresik, dengan jumlah sampel 120. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil regresi diperoleh t hitung sebesar 3,571 sedangkan t tabel sebesar 1,980 yang berarti bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Gresik. Variabel keandalan mempunyai t hitung sebesar 2,856 sedangkan t tabel sebesar 1,980 maka dari itu variabel keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Gresik. Variabel daya tanggap mempunyai t hitung sebesar 2,696 sedangkan t tabel sebesar 1,980 sehingga variabel daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Gresik. Variabel jaminan mempunyai t hitung sebesar 3,039 sedangkan t tabel sebesar 1,980 sehingga variabel jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Gresik. Variabel kepedulian mempunyai t hitung sebesar 3,410 sedangkan t tabel sebesar 1,980 sehingga variabel kepedulian berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Gresik. variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci :** Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Kepedulian

*Fitroh Tri Kurnia Maulidina, 15311026, Effect of Service Quality on Customer Satisfaction of Prepaid Electric Products at Pt. Pln (Persero) Gresik (Study in Ngipik Village, Gresik District), Management, Faculty of Economics and Business, Univesity of Muhammadiyah Gresik, April,*

#### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of service quality (direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and concern) on the satisfaction of prepaid electricity customers at PT PLN (Persero) Gresik, case study: Ngipik Village, Gresik District. This study uses a quantitative approach. the subject of this study was prepaid electricity customers of PT. PLN (Persero) Gresik, with 120 samples. Data analysis techniques used are multiple linear regression analysis. The regression results obtained t count of 3.571 while the t table amounted to 1.980 which means direct evidence has an effect on customer satisfaction at PT. PLN (Persero) Gresik. Reliability variable has t count of 2.856 while t table is 1.980, therefore the reliability variable influences customer satisfaction at PT. PLN (Persero) Gresik. The responsiveness variable has a t count of 2.696 while the t table is 1.980 so the responsiveness variable influences customer satisfaction at PT. PLN (Persero) Gresik. The guarantee variable has a t count of 3.039 while the t table is 1.980 so the guarantee variable influences customer satisfaction at PT. PLN (Persero) Gresik. Concern variables have t arithmetic of 3.410 while t table is 1.980 so that the variables of concern affect customer satisfaction at PT. PLN (Persero) Gresik. direct evidence variables, reliability, responsiveness, assurance and concern have a simultaneous and significant effect on customer satisfaction.*

**Keywords :** *Direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, care*