ABSTRAK

Beberapa faktor kualitas yang memengaruhi kepuasan pelanggan yang bertujuan guna mengoptimalkan *Word of Mouth (WoM)* positif diantaranya faktor kualitas produk serta faktor kualitas pelayanan. PT. PLN (Persero) sendiri meyakini jika pertumbuhan mereka juga dipengaruhi dari tingkatan rasa percaya dari masyarakat yang bertujuan meningkatkan *Word of Mouth (WoM)* positif, maka dari itu PT. PLN (Persero) terus memberikan peningkatan terhadap kualitas dari layanan mereka kepada masyarakat agar kebutuhan listrik pada setiap rumah, industri, maupun bisnis dapat terpenuhi dan memberikan kontribusi secara langsung dalam membangun Indonesia. Riset ini dapat memberikan rekomendasi serta arahan bagi PT. PLN (Persero) UP3 Semarang terkait peningkatan kualitas produk dan pelayanan dalam rangka untuk terus memberikan pelayanan yang baik agar tercipta kepuasan konsumen secara berkala.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, *word of mouth*, kualitas produk