ABSTRAK

Di Indonesia, penghasil listrik adalah PLN (Perusahaan Listrik Negara). Jadi, PLN (Perusahaan Listrik Negara) adalah suatu perusahaan yang dapat menghasilkan listrik dan mengelola untuk dinikmati oleh masyarakat banyak di Indonesia. Sebagai satu-satunya perusahaan penyedia listrik di tanah air, PLN berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan bagi seluruh komponen masyarakat Indonesia. PLN sebagai sebuah penyedia jasa pelayanan umum yang mengawasi sektor ketenaga listrikan di Indonesia berkewajiban untuk selalu meningkatkan bentuk pelayanan kepada konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas, harga terhadap kepuasan pelanggan industri dan bisnis di Semarang, implikasi kepuasan pelanggan, dan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap sikap pelanggan industri dan bisnis di Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh industri dan bisnis di Semarang yang menjadi pelanggan PLN. Sampel dalam penelitian ini adalah industri dan bisnis di Semarang yang menjadi pelanggan PLN. Metode yang digunakan adalah *Non Probability Sampling* dengan teknik *Accidental Sampling*. Metode pengumpulan data yaitu kuesioner, wawancara.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas produk (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y1), terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y1), terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel harga (X3)terhadap kepuasan pelanggan (Y1), terdapat pengaruh positif dan signifikan anatara variabel Kepuasan pelanggan (Y1) terhadap sikap pelanggan (Y2). Hal ini berarti hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah indikator variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Saran yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PLN, harus meningkatkan kualitas produk, kualitas layanan, harga yang diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Sikap Pelanggan.