

## ABSTRAKSI

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi berbagai kualitas, baik jasa maupun produk. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Salah satu organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kepada publik adalah PT. PLN (Persero) UPJ Semarang Barat. Sedangkan dari sekian banyak jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, salah satunya adalah *Payment Point Online Bank (PPOB)*. *Payment Point Online Bank (PPOB)* yaitu suatu loket penerimaan (*payment point*) pembayaran tagihan listrik dari pelanggan PLN yang langsung online dengan bank. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan PLN dengan sistem PPOB.

Populasi dalam penelitian ini adalah populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PLN yang melakukan pembayaran rekening listrik melalui sistem *Payment Point Online Bank (PPOB)* mulai bulan Mei 2009 – Desember 2009 yang berjumlah 10.378 pelanggan. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *accidental Sampling*. Jenis datanya adalah primer. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil analisis dengan menggunakan SPSS Versi 13 menunjukkan bahwa : (1). Kualitas pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. dari hasil koefisien regresi yang didapat menunjukkan, faktor jaminan ( $b_4 = 0,285$ ) menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, kemudian bukti fisik ( $b_1 = 0,209$ ), daya tanggap ( $b_3 = 0,202$ ), keandalan ( $b_2 = 0,163$ ), sementara empati ( $b_5 = 0,160$ ) menjadi faktor terendah yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Pengujian hipotesis secara parsial dari variabel independen signifikan, karena nilai signifikansi semua  $< 0,05$ . (2) Pengujian hipotesis secara simultan dari variabel independen signifikan, karena nilai signifikansi  $< 0,05$ . (3) Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa kemampuan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam menjelaskan Kepuasan Pelanggan Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik Semarang Barat adalah sebesar 91,6%

**Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Kepuasan Pelanggan**