

ABSTRAKSI

Perusahaan Listrik Negara / PLN sesuai dengan komitmennya harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai satu-satunya perusahaan yang menyediakan tenaga listrik di mana kepuasan pelanggan ini menjadi hal yang sangat penting. Dengan mempertahankan kepuasan pelanggan berarti untuk meningkatkan citra baik perusahaan dan meminimalkan keluhan pelanggan. Penelitian ini menguji pengaruh empat variabel independen, yaitu kualitas alat, mudah digunakan alat, memperoleh akses token dan respon keluhan pelanggan pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini menguji pengaruh empat variabel independen, yaitu kualitas alat, kemudahan penggunaan alat, akses perolehan token dan respon keluhan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 95 pelanggan APP PLN dengan menggunakan teknik purposive sampling. Kemudian melakukan analisis terhadap data yang diperoleh dalam bentuk analisis kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif melibatkan pengujian validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji Goodness of Fit melalui koefisien regresi (R^2), uji F dan uji t. Analisis kualitatif merupakan interpretasi dari data yang diperoleh dalam penelitian ini dan hasil pengolahan data dilakukan dengan memberikan gambaran dan penjelasan.

Data yang telah memenuhi uji validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Hasil menunjukkan bahwa semua variabel independen yang diuji berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui uji F dan uji t, sedangkan Adjusted R Square sebesar 0,858 menunjukkan bahwa 85,8% dari variasi dalam kepuasan pelanggan yang dapat dijelaskan oleh keempat variabel bebas, di mana sisanya 14,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian.

Kata kunci: kualitas alat, kemudahan penggunaan alat, akses perolehan token dan respon keluhan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan