

## ABSTRAK

**SITI RACHNIAR BEMPAH, 931 410 170.** 2014. "*Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Telaga Kota Gorontalo*". Skripsi, Gorontalo, Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Dibawah bimbingan Bapak Drs. Maha Atma Kadji, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Rusli Isa, M.Si selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Telaga Kota Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode ini digunakan untuk meramalkan pengaruh antara variabel yang satu dengan variabel yang lain, dalam penelitian ini yaitu variabel X (Kualitas Layanan) merupakan variabel *independen* (bebas) dan variabel Y (Kepuasan Pelanggan) merupakan variabel *dependen* (terikat). Instrumen yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan dari nilai instrumen kuisioner kepada pelanggan PLN.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) Rayon Telaga Kota Gorontalo. Dengan hasil uji diperoleh regresi linear yaitu  $Y = 8.914 + 0,263X$  dan pengujian Hipotesis diperoleh nilai  $t_{hitung} = 7.111$ , dengan menggunakan batas signifikan  $\alpha = 0.05$  didapat  $t_{tabel} = 1.984$  dari hasil tersebut maka kriteria pengujian yaitu  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, serta Variabel kualitas layanan memiliki koefisien korelasi sebesar 58.3% dan koefisien determinasi sebesar 0.340 nilai ini berarti bahwa sebesar 34.0 % kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) Rayon Telaga Kota Gorontalo dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan, serta sisanya sebesar 66% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

*Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan*