

ABSTRAK

Penelitian ini, berjudul " KUALITAS PELAYANAN PASANG BARU LISTRIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH TANGGA PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TIMUR RAYON SITUBONDO KECAMATAN SITUBONDO". Penelitian ini adalah bertujuan mengetahui pengaruh bukti fisik ,keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan rumah tangga terhadap PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur . Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan pelanggan rumah tangga terhadap PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, dengan jumlah responden sebanyak 56 orang. Variabel yang digunakan yaitu sebanyak 2 variabel. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian : 1). Hasil pengujian koefisien dari analisis regresi linear berganda, menunjukkan pengaruh bukti fisik ,keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara parsial dengan arah positif terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur. 2). Menunjukkan bahwa ada pengaruh bukti fisik ,keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur dengan arah positif.

Kata kunci : Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati dan Kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This study, entitled "SERVICE QUALITY OF ELECTRICITY NEW PAIR FROM PT. PLN (PERSERO) RAYON SITUBONDO FOR HOUSEHOLD CUSTOMERS IN KECAMATAN SITUBONDO". This study was to determine the effect of Tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy partially effect on customer satisfaction in. in this research is consumer or customer service user , with the number of respondents PT. PLN (PERSERO) RAYON SITUBONDO FOR HOUSEHOLD CUSTOMERS IN KECAMATAN SITUBONDO as many as 56. Variables used are as many as 6 variables. Analytical tool used is multiple linear regression analysis. Results of research: 1) The results of coefficient test from multiple linear regression analysis, showing the influence of Tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy partially influence positive toward customer satisfaction PT. PLN (PERSERO) RAYON SITUBONDO FOR HOUSEHOLD CUSTOMERS IN KECAMATAN SITUBONDO, 2) Show that there is influence of Tangible, reliability, responsiveness, assurance , and empathy have a significant effect in the positive direction to customer satisfaction in PT. PLN (PERSERO) RAYON SITUBONDO FOR HOUSEHOLD CUSTOMERS IN KECAMATAN SITUBONDO with positive direction.

Keywords: Tangible, Reliability, Responsiveness, assurance, Empathy and Customer Satisfaction

