

ABSTRAK

PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) biasa disingkat menjadi PLN adalah sebuah badan usaha milik negara atau yang biasa disebut BUMN yang bergerak di bidang ketenagalistrikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif verifikatif. Data penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden yang merupakan pelanggan yang menggunakan jasa di PT PLN Persero ULP3. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh secara simultan maupun parsial, Hal ini berarti bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak, artinya seluruh variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan,Lokasi,Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

PT PLN (Persero) commonly abbreviated as PLN is a state-owned enterprise or commonly called a BUMN engaged in electricity. This study aims to determine whether service quality and location affect customer satisfaction. This type of research is quantitative research with descriptive verification research methods. This research data uses a sample of 100 respondents who are customers who use services at PT PLN Persero ULP3. The data collection method used a questionnaire. The results showed that service quality and location affect customer satisfaction simultaneously and partially, this means that H1 is accepted and H0 is rejected, meaning that all variables have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Location, Customer Satisfaction*

