

ABSTRAK

SALMAN. 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN ULP Uloe Kabupaten Bone. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh: Bapak Asdi Dan Ibu Marhumi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN ULP Uloe Kabupaten Bone. Sampel dari penelitian ini sebanyak 89 orang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer dan sekunder yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner online pada responden. Analisis data menggunakan metode analisis statistik deskriptif, uji validas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, dan uji t dengan menggunakan SPSS 25. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pelanggan pada PT PLN ULP Uloe kabupaten bone.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, kepuasan pelanggan



ABSTRACT

SALMAN. 2025. *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at PT PLN ULP Uloe Bone Regency. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Guided by: Mr. Asdi and Mrs. Marhumi.*

This study aims to determine the influence of service quality on customer satisfaction at PT PLN ULP Uloe Bone Regency. The sample from this study was 89 people. This study uses a quantitative approach with primary and secondary data obtained through the distribution of online questionnaires to respondents. Data analysis used descriptive statistical analysis methods, validity test, reliability test, multiple linear regression analysis, and t test using SPSS 25. Based on the results of the study, it is shown that the quality of service has a significant positive influence on customer satisfaction. Thus, it can be concluded that the quality of service has an influence on customer satisfaction. The results of the study show that the quality of service affects customer satisfaction at pt pln ulp uloe bone regency.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

