

ABSTRAK

JIHAN ZAHIROH. 2026. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN UP3 Makassar Selatan. Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Muhammad Ikram Idrus dan Dg. Maklassa.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN UP3 Makassar Selatan. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan PT. PLN UP3 Makassar Selatan yang berdomisili di Kelurahan Antang, Kecamatan Manggala, Kota Makassar. Jumlah sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan program SPSS, serta didukung oleh uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN UP3 Makassar Selatan. Secara statistik, hubungan antara kedua variabel tergolong sangat kuat dan signifikan pada taraf kepercayaan 95%. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Meskipun demikian, masih terdapat faktor-faktor lain di luar variabel kualitas layanan seperti harga tarif listrik, kebijakan perusahaan, kondisi infrastruktur, atau faktor eksternal lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini dan perlu dikaji lebih lanjut.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan