

## ABSTRAKSI

Kebutuhan akan listrik sudah menjadi bagian kehidupan masyarakat yang tidak ada habisnya, karena listrik merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia yang sangat penting. Hampir semua kegiatan industri, masyarakat pedesaan dan perkotaan membutuhkan energi listrik bagi menunjang aktivitasnya, sehingga pengguna listrik dari tahun ke tahun semakin bertambah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Lokasi penelitian yang dipilih adalah PT. PLN Area Pelayanan Surabaya Barat. Pemilihan lokasi tersebut dengan pertimbangan bahwa PT. PLN merupakan satu-satunya penyedia layanan kelistrikan bagi masyarakat serta adanya keunikan organisasi Area Pelayanan Surabaya Barat, dimana sebagai proyek percontohan dalam reorganisasi korporat.

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah para pelanggan PT. PLN Area Pelayanan Surabaya Barat golongan R1 dengan batas daya 450 VA sampai dengan 2200 VA. Sedangkan teknik sampling yang digunakan adalah *systematic sampling*.

Selanjutnya analisa yang digunakan untuk menguji hubungan antara variabel pengaruh (tingkat kualitas pelayanan) terhadap variabel terpengaruh (tingkat kepuasan pelanggan) adalah teknik korelasi product moment dan analisa regresi linear. Data yang terkumpul kemudian diolah dengan menggunakan uji statistik yang perhitungannya dibantu dengan program SPSS 10.0.

Dari perhitungan analisa product moment diperoleh hasil  $r_{\text{analisis}} > r_{\text{tabel}}$  yaitu  $0,848 > 0,198$  pada taraf signifikansi 5%. Koefisien korelasi 0,848 tersebut menunjukkan bahwa variabel X dan variabel Y memiliki hubungan positif yang kuat.

Dari hasil analisis regresi diperoleh persamaan  $Y = -6,588 + 0,135X$ . Selain persamaan tersebut dari analisis regresi juga diperoleh nilai  $F_{\text{regresi}} > F_{\text{tabel}}$  yaitu  $249,923 > 3,942$  pada taraf signifikansi 5%. Maka  $F_{\text{regresi}}$  dikatakan signifikan sehingga terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara tingkat kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan. Besarnya variasi variabel Y yang mampu dijelaskan oleh variabel X adalah sebesar 71,8%. Sedangkan sisanya sebesar 28,2% dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model.