

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN LISTRIK PRABAYAR DI DESA SAKO KECAMATAN PANGEAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

OLEH:

MUHAMMAD ZAZLI
NIM. 11471102151

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada pengguna listrik Prabayar di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan biaya terhadap kepuasan pelanggan di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Pada penelitian ini pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, yaitu pengguna listrik Prabayar yang ditemui oleh penulis dan memenuhi kriteria sebagai pengguna listrik Prabayar di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2018. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode regresi linear berganda. Berdasarkan hasil uji secara simultan diketahui variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan biaya secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan pengguna listrik Prabayar di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Kemudian uji secara parsial, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan biaya masing-masing mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna listrik Prabayar di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan biaya memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 66,5% sedangkan sisanya sebesar 33,5% dipengaruhi variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Biaya