

## ABSTRAK

**Deni Desri Wanti, (2018): Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Program Listrik Prabayar Kantor Pelayanan Abai Siat Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Pelanggan di Nagari Bonjol)”.**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pengamatan penulis mengenai kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan menggunakan program listrik prabayar Kantor Pelayanan Abai Siat, untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Abai Siat dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan listrik prabayar di Nagari Bonjol. Sehingga dapat dijadikan sebagai acuan dalam membenahan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan secara optimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada program listrik prabayar Kantor Pelayanan Abai Siat di Nagari Bonjol dan untuk menganalisa bagaimana tinjauan ekonomi syariah terhadap kualitas pelayanan program listrik prabayar Kantor Pelayanan Abai Siat di Nagari Bonjol.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan listrik prabayar di Nagari Bonjol sebanyak 118 pelanggan dan metode pengambilan sampel penulis menggunakan metode *Total Sampling*. Dalam pengumpulan data, menggunakan angket, dokumentasi dan studi pustaka. Adapun Metode penelitian ini menggunakan metode analisis data kuantitatif dengan pengujian data dalam model analisis regresi linear sederhana.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pelanggan, dimana persamaan regresi linear sederhana dari hasil perhitungan statistik didapat sebagai berikut ( $Y = 1,846 + 0,360X$ ) nilai konstanta  $a = 1,846$  artinya apabila kualitas pelayanan di asumsikan nol (0), maka kepuasan pelanggan bernilai 1,846. Hasil uji t menunjukkan bahwa hubungan variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan didapat nilai  $t_{hitung} (18,114) > t_{tabel} (1,980)$  dan  $Sig. (0,000) < 0,05$ . Artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan program listrik prabayar pada Kantor Pelayanan Abai Siat. Kemudian diketahui nilai R Square sebesar 0,739. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 73,9%. Sedangkan sisanya 26,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini. Selanjutnya dari tinjauan ekonomi syariah diketahui bahwa tidak semua dimensi kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Pelayanan Abai Siat sudah sesuai dengan syariah seperti reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) yang di satu sisi sudah sesuai dengan syariah dan di sisi lain belum. Namun untuk dimensi kualitas pelayanan seperti empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*) yang diterapkan oleh Kantor Pelayanan Abai Siat sudah sesuai dengan syariah karena tidak ditemukan indikasi yang bertentangan dengan syariat islam.