

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) AREA BANJARMASIN RAYON LAMBUNG  
MANGKURAT

Oleh : Muhammad Fajar Maulana. N P M : 13.31.0603

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT. PLN (Persero) Area Banjarmasin Rayon Lambung Mangkurat dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen PT. PLN (Persero) Area Banjarmasin Rayon Lambung Mangkurat. Populasi dalam penelitian ini adalah para tamu yang datang ke kantor PT. PLN (Persero) Area Banjarmasin Rayon Lambung Mangkurat. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok. Kesimpulannya secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel *assurance* dengan koefisien regresi sebesar 0,316, lalu *tangible* dengan koefisien regresi sebesar 0,271, kemudian diikuti dengan *responsiveness* dengan koefisien regresi sebesar 0,201, dan *reliability* dengan koefisien regresi sebesar 0,197 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah *emphaty* dengan koefisien regresi sebesar 0,165. PT. PLN (Persero) Area Banjarmasin Rayon Lambung Mangkurat perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang.

Kata-Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.