

## **ABSTRAK**

**Veri Gustiman, NIM. 3402190560. “Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Suatu Studi pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota)”. Dibawah bimbingan Moch. Aziz Basari, S.Sos., M.M. (Pembimbing I) dan Risna Kartina, S.E., M.M. (Pembimbing II).**

Penelitian ini di fokuskan pada Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Suatu Studi pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota). Rumusan masalah dalam penelitian ini ialah (1) Bagaimana pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota ? (2) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota ? (3) Bagaimana pengaruh nilai pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota ?. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui : (1) Pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota ? (2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota ? (3) Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota ?.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis dengan desain kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota. Artinya semakin tinggi nilai pelanggan maka kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota akan meningkat. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota akan meningkat. (3) Nilai pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota. Artinya semakin tinggi nilai pelanggan dan kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota akan meningkat.

**Kata Kunci: Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan**