

## ABSTRAK

**Imina Shofiya**, 19010304069. *Pengaruh Tingkat Kepercayaan Diri Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin*. Pembimbing (I) Dr. Akhmad Sagir, M. Ag., dan Pembimbing (II) Musfichin, M.A., pada Program Studi Fakultas Ushuluddin dan Humaniora UIN Antasari Banjarmasin. 2024.

**Kata Kunci:** Kepercayaan diri, Kualitas pelayanan, Karyawan ULP Ahmad Yani.

Kepercayaan diri merupakan faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan. Tingkat kepercayaan diri yang tinggi dapat membantu karyawan di Unit Layanan Pelanggan (ULP) untuk berinteraksi dengan baik dengan pelanggan, sehingga menciptakan dampak positif bagi perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat kepercayaan diri dan kualitas pelayanan serta pengaruh kepercayaan diri terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi sederhana, adapun Sampel yang digunakan dengan total sampling berjumlah 30 responden..

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 60% karyawan memiliki tingkat kepercayaan diri yang tinggi, sedangkan 70,3% berada dalam kategori kualitas pelayanan yang tinggi. Analisis regresi sederhana menghasilkan nilai R Square sebesar 0,530, yang menunjukkan bahwa kepercayaan diri menyumbang 53,0% terhadap variabel kualitas pelayanan, Kesimpulan dari penelitian ini adalah kepercayaan diri memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Penelitian ini memberikan wawasan penting bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kepercayaan diri karyawan guna memperbaiki kualitas pelayanan kepada pelanggan.