

ABSTRAK

Bela Yolanda, 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kwh Meter Prabayar di Kuala Kapuas*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin. Pembimbing: (1) Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A. (2) Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag. Sebagai dosen Pembimbing dua.

Kata Kunci: Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Prabayar, Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini dilatarbelakangi inovasi PT Perusahaan Listrik Negara yang memberikan akses kemudahan, kebebasan serta kenyamanan dengan adanya listrik pintar atau prabayar. Inovasi tersebut juga dilakukan oleh PT PLN Kuala Kapuas. Namun, dalam pelaksanaannya kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT PLN Kuala Kapuas dirasakan belum maksimal, hal ini menarik untuk diteliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan PT PLN Kuala Kapuas terhadap kepuasan pelanggan pengguna Kwh Meter prabayar di daerah tersebut. Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan kwh-meter prabayar di Kuala Kapuas.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Subjek yang diteliti adalah pelanggan PT PLN Kuala Kapuas pengguna Kwh meter prabayar, berusia 20 tahun ke atas. Jumlah keseluruhan pengguna kwh meter prabayar di Kuala Kapuas adalah 45.820 orang dengan sampel yang diambil sebanyak 100 orang menggunakan rumus *slovin*. Sedangkan objek penelitian adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Program SPSS *statistic 27* digunakan untuk menganalisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil perhitungan uji koefisien determinan, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Kwh-Meter prabayar di Kuala Kapuas dilihat dari nilai R-square yang dihasilkan adalah sebesar 76,6% yang menjelaskan bahwa variabel-variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 76,6%.