

## ABSTRAK

**Ramadhan Eko Karma, 05831/2008:** Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan PLN di Kota Padang

**Pembimbing** : 1. **Perengki Susanto, S.E, M.Sc**  
2. **Vidyarini Dwita, S.E, M.M**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) sejauhmana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PLN di kota Padang (2) sejauhmana pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan PLN di kota Padang. Penelitian ini merupakan penelitian kausatif yang dilaksanakan pada bulan juli 2014. Populasi dalam penelitian ini diketahui jumlahnya, dengan sampel warga kota Padang pelanggan PLN. Teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling*. Pengujian instrument dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data menggunakan uji analisis regresi berganda, serta uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Kualitas layanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PLN di kota Padang dengan sig = 0,000. 2) Penanganan keluhan memberikan pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen PLN di kota Padang dengan sig = 0,545. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka disarankan agar pimpinan perusahaan lebih mengoptimalkan kualitas layanan dalam berbagai usaha pemuasan konsumen yang dilakukan.

**Kata kunci: Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan dan Kepuasan Konsumen**