

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero). Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dilaksanakan pada 75 orang yang berada di perumahan Pondok Bahar Permai. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 16. Teknik sampling yang dipakai adalah *convenience sampling* dan teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas dengan analisis faktor, uji reliabilitas dengan *Alpha Cronbach*. Uji Asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda, untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero). Citra Merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero). Kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh kuat terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan.

