

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan KWh meter prabayar di PT PLN (Persero) UP3 Marunda. Objek penelitian ini adalah konsumen yang telah menggunakan KWh Prabayar Fasa 1. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan teknik sampel purposive. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini dibuktikan dari hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan nilai signifikan dari ketiga variabel bebas yang mendukung hipotesis.

Kata kunci: Keputusan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepercayaan



ABSTRACT

This research aims to know the influence of service quality, facilities, and trust on decision to use prepaid KWh Meters at PT PLN (Persero) UP3 Marunda. The object of this research is consumers who have used KWh Prepaid Phase 1. This research was done to 100 respondents by using purposive sampling technique. Data analysis in this research using multiple regression with the help of SPSS 25 software. The results of research shows that service quality, facilities, and trust had a positive and significant influence on usage decisions. This is evidenced from the results of hypothesis testing that shows the significant value of three independent variables that support the hypothesis.

Keywords : Usage Decision, Service Quality, Facilities, Trust

