

## RINGKESAN

PT. PLN (Persero) Area Bogor mangrupikeun salah sahiji pausahaan anu usik dibidang ketenagalistrikan. Salah sahiji jasa anu ditawarkeun ku pausahaan nyaeta pelayanan pembayaran rekening listrik, pelayanan pemasangan enggal sareng perubahan daya, pelayanan keluhan pelanggan perkawis pembacaan meter sareng sajabana. Dumasar kening panalungtikan, dipikanyaho yen di PT. PLN (Persero) Area Bogor aya lalangse sehubungan kawalan kualitas panglادن nu nyertakeun dimensi ketidakpuasan langganan. Lalangse kasebat disangka margi kualitas panglادن nu dipasihkeun henteu luyu harapan, sepertos pemadaman listrik anu secara tiba-tiba tanpa aya konfirmasi ka langganan.

Tujuan panalutikan nyaeta kanggo terang pengaruh kualitas panglادن ka kepuasan langganan dina pausahaan PT. PLN (Persero) Area Bogor. Padika panalungtikan anu dianggo nyaeta padika deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data primer anu dianggo yaktos observasi nonpartisipan, wawancara nu ka struktur, sumebarna angket atawa kuisisioner sedengkeun teknik pengumpulan data sekunder anu dianggo yaktos situs web, dokumen pausahaan sareng kening panalungtikan sarupa. Teknik analisis data anu dianggo nyaeta padika uji validitas instrumen, pengujian rentabilitas instrument, regresi linier basajan, pengujian hipotesis, koefisien korelasi X sarta Y, korelasi product momen pearson dan koefisien determinasi.

Dumasar data anu ditampa te kening panalungtikan mangka kontribusi atawa pengaruh Kualitas Panglادن ka Kepuasan Langganan saageung 70,7% atawa tiasa disebutkeun deui, yen varians anu lumangsung dina Kepuasan Langganan (Y) 70,7% dicindekkeun ku varians anu lumangsung dina Kualitas Panglادن (X). Sesana, saageung 29,3% dicindekkeun ku faktor-faktor sanes anu diluar panalungtikan anu henteu teridentifikasi nyaeta faktor alam, faktor SDM sareng faktor teknologi.

Kacindekan sarta bongbolongan ngeunaan pangaruh kualitas panglادن ka langganan dina PT. PLN (Persero) Area Bogor nyaeta : 1. Palaksanaan teu acan kitu sampurna anu sae khususna aspek keandalan sareng daya tangkap. 2. Pangaruh langganan dina aspek ketidakpuasan langganan masih keneh menurun jeung teu acan dilaksanakeun secara maksimal. Bongbolongan anu dirumuskeun ku panaliti nyaeta parusahaan kudu sering mikeun pemasangan daya gratis ngan pikeun menarik langganan ulah ngan diayakeun pas poe langganan nasional jeung kitu oge parusahaan mikeun pelatihan satiap bulan ka para pagawe anyar ambeh leuwih jang ningkatkeun kinarya pagawe.

**Sangem Kunci : Kualitas Panglادن, Kepuasan Langganan**