ABSTRAK

PT. PLN (Persero) adalah perusahaan jasa dibidang ketenaga-listrikan di Indonesia. Perusahaan ini merupakan perusahaan badan umum milik negara (BUMN) yang bertugas untuk menyediakan dan menyalurkan energi listrik kepada masyarakat yang mengandung misi sosial dengan pelayanan yang optimal. Perusahaan jasa ini, telah berupaya untuk meningkatkan kinerja (*performance*) perusahaan secara optimal dan efisien, melalui peningkatkan kemampuan dalam memahamui perubahan struktur pasar dan mampu memilih strategi pemasaran yang efektif melalui keunggulan produk. Hal ini dilakukan agar pihak PLN bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan, sehingga minat mereferensikan bisa lebih baik.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh keunggulan produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PLN (Persero) APJ Semarang, untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap minat mereferensikan PLN (Persero) APJ Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. PLN (Persero) APJ Semarang, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel adalah *Accidental Sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan kuesioner dan data sekunder dengan kepustakaan. Alat analisis yang dipergunakan adalah regresi berganda.

Hasil dari penelitian ini adalah : kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Keunggulan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat mereferensikan.

Kata Kunci : Keunggulan produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Minat Mereferensikan

SEMARANG
FEB UNDIP