

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Unit Wilayah Medan Timur” merupakan hasil penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Wilayah Medan Timur. Metodologi penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan jumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diolah menggunakan SPSS versi 25. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Wilayah Medan Timur. Dan secara simultan menunjukan bahwa variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Wilayah Medan Timur.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan
Pelanggan**