

## ABSTRAK

Nesya Fransiska, 19101155310225, Emil Salim SE, MM, Susriyanti SE, MM,  
CLMA

### **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Sikap Pelanggan PLN di Balai Selasa**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan melalui sikap pelanggan PLN di Balai Selasa. Sementara sampel yang diambil adalah sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik kuantitatif. Metode pengumpulan data melalui survei dan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat sebagai responden. Teknik analisa yang digunakan adalah Analisa *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian yang didapatkan berdasarkan Uji Hipotesis pada kualitas produk berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap sikap pelanggan. Kualitas layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap sikap pelanggan. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pelanggan, Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sikap pelanggan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sikap pelanggan tidak dapat memediasi kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Sikap pelanggan tidak dapat memediasi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Sikap pelanggan tidak dapat memediasi harga terhadap kepuasan pelanggan. Saran dari penulis untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan cara menambahkan indikator dan variabel lainnya.

**Kata kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga. Kepuasan Pelanggan dan Sikap Pelanggan**

## ABSTRACT

Nesya Fransiska, 19101155310225, Emil Salim SE, MM, Susriyanti SE, MM,  
CLMA

### **The Influence of Product Quality, Service Quality, and Price on Customer Satisfaction through Attitudes of PLN Customers at Balai Selasa**

*The purpose of this study was to determine the effect of product quality, service quality, and price on customer satisfaction through the attitude of PLN customers at Balai Selasa. While the samples taken were 100 respondents using quantitative techniques. Methods of collecting data through surveys and distributing questionnaires to the public as respondents. The analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM) Analysis with Partial Least Square (PLS). The research results obtained based on the hypothesis test on product quality have a positive but not significant effect on customer attitudes. Service quality has a positive but not significant effect on customer attitudes. Price has a positive and significant effect on customer attitudes. Product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Service quality has a positive but not significant effect on customer satisfaction. Price has a positive and significant effect on customer satisfaction. Customer attitude has a positive but not significant effect on customer satisfaction. Customer attitudes cannot mediate product quality on customer satisfaction. Customer attitudes cannot mediate service quality on customer satisfaction. Customer attitudes cannot mediate price on customer satisfaction. Suggestions from the author for future researchers are expected to develop this research by adding indicators and other variables.*

**Keyword: Service Quality, Product Quality, Price. Customer Satisfaction and Customer Attitudes**