

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA SPKLU DI JAKARTA

Given Mian Hamonangan Siregar, 202241011

Dibawah Bimbingan Ade Caswito, S.E., M.M.

Program Studi Kewirausahaan Institut Teknologi PLN Jakarta

Telepon: 089529232329

Email: given2241011@itpln.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan kendaraan listrik di Indonesia mendorong peningkatan kebutuhan terhadap infrastruktur pendukung, khususnya Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU). Bertambahnya jumlah pengguna kendaraan listrik di Jakarta menuntut penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas layanan, membangun kepercayaan, dan menciptakan kepuasan pelanggan guna membentuk loyalitas pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan pelanggan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pengguna SPKLU di Jakarta. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna SPKLU. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna, sedangkan kepercayaan pelanggan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas. Secara simultan, ketiga variabel independen berpengaruh terhadap loyalitas pengguna dengan nilai koefisien determinasi sebesar 20,6%, yang menunjukkan bahwa loyalitas juga dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan menjadi faktor utama dalam memperkuat loyalitas pengguna SPKLU di Jakarta secara berkelanjutan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pengguna, SPKLU, Kendaraan Listrik.

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER TRUST, AND CUSTOMER
SATISFACTION ON SPKLU USER LOYALTY IN JAKARTA***

Given Mian Hamonangan Siregar, 202241011

Under the guidance of Ade Caswito, S.E., M.M.

Entrepreneurship Study Program, PLN Jakarta Institute of

Technology Telephone: 089529232329

Email: given2241011@itpln.ac.id

ABSTRACT

The development of electric vehicles in Indonesia has increased the demand for supporting infrastructure, particularly Public Electric Vehicle Charging Stations (SPKLU). The growing number of electric vehicle users in Jakarta requires service providers to improve service quality, build customer trust, and enhance customer satisfaction in order to strengthen user loyalty. This study aims to analyze the effect of service quality, customer trust, and customer satisfaction on user loyalty of SPKLU in Jakarta. This research employs a quantitative approach using a survey method through questionnaires distributed to SPKLU users. The data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 27. The results indicate that service quality and customer satisfaction have a positive and significant effect on user loyalty, while customer trust does not have a significant partial effect on loyalty. Simultaneously, the three independent variables significantly influence user loyalty with a coefficient of determination (R^2) of 20.6%, indicating that loyalty is also affected by other factors outside the research model. The study concludes that improving service quality and customer satisfaction is essential to strengthening sustainable user loyalty toward SPKLU in Jakarta.

Keywords: *Service Quality, Customer Trust, Customer Satisfaction, User Loyalty, Public Electric Vehicle Charging Stations (SPKLU), Electric Vehicles.*