



INSTITUT TEKNOLOGI PLN

TUGAS AKHIR

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

DISUSUN OLEH:

GIVEN MIAN HAMONANGAN SIREGAR

NIM: 202241011

**PROGRAM STUDI KEWIRAUSAHAAN
FAKULTAS TEKNOLOGI DAN BISNIS ENERGI
INSTITUT TEKNOLOGI PLN**

JAKARTA 2026