ABSTRAK

Pelanggan sangat penting bagi suatu badan usaha, dan kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat menentukan bagi keberhasilan suatu badan usaha. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan, kompetensi dan kedisiplinan. Berdasarkan hal tersebut, maka judul dalam penelitian ini adalah : "**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KOMPETENSI, DAN KEDISIPLINAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CONTACT CENTER PLN 123 SITE SEMARANG".**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kompetensi, tingkat kedisiplinan karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan populasi pelanggan Contact Center PLN 123 Site Semarang, sedangkan sample dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Tehnik pengambilan sample dengan metode Random Sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil dari penelitian ini adalah : Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, semakin baik kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan.Kompetensi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, semakin baik kompetensi pegawai akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kedisiplinan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, semakin baik kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Kompetensi, kedisiplinan dan Kepuasan Pelanggan*