

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA PT.PLN (PERSERO) ULP GIANYAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali

Oleh :

NI WAYAN ARISTYA KURNIAJAYANTI

NIM : 1815744145

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA PT.PLN (PERSERO) ULP GIANYAR**



Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali

Oleh :

NI WAYAN ARISTYA KURNIAJAYANTI

NIM : 1815744145

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT.PLN (Persero)
2. Penulis
 - a. Nama : Ni Wayan Aristya Kurniajayanti
 - b. NIM : 1815744145
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 25 Juli 2022

Menyetujui,

Pembimbing I,



Kadek Eni Marheni, SE.,MM
NIP. 196203141993022002

Pembimbing II,



I Gusti Ketut Gede, SE., MM
NIP. 196112081988111001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA PT.PLN (PERSERO) ULP GIANYAR**

Oleh :

**NI WAYAN ARISTYA KURNIAJAYANTI
NIM : 1815744145**

Disahkan oleh :
Ketua Penguji



**Kadek Eni Marheni, SE.,MM
NIP.196203141993022002**

Penguji I



**Ni Nyoman Supiatni, SE.,M.Si
NIP.196212311990032003**

Penguji II



**Ni Luh Made Wijayati, SE.,M.Si
NIP.196401141968112001**

Mengetahui,
Jurusan Administrasni Niaga



**Dr. I Ketut Santra, M.Si.
NIP.196710271992031002**

Ketua

Badung, 22 Agustus 2022
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional
Ketua



**Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,MM.
NIP.196808271993031002**

Ketua

MOTTO

“Life is not a problem to be solved, but a reality to be experienced”

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya serta doa dari orang-orang yang terkasihlah penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT.PLN (Persero) ULP Gianyar”** dengan baik dan tepat pada waktunya. Dengan terselesaikannya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih dan persembahkan kepada :

1. Seluruh keluarga yang telah mendoakan serta mendukung saya sehingga memperlancar penyusunan skripsi ini.
2. Made Bhagaskara Vivekananda Warsa yang selalu menyemangati, mendukung dan mendoakan sampai skripsi ini selesai tepat pada waktunya.
3. Seluruh karyawan dan staff PT.PLN (Persero) ULP Gianyar yang telah memberikan izin dan dukungan untuk melakukan penelitian, sehingga memperlancar dalam pembuatan skripsi ini.
4. Dosen pembimbing, penguji dan pengajar yang telah membimbing serta memberi arahan, motivasi dan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Teman-teman serta sahabat baik di Kampus atau di rumah yang selalu mendukung dan menyemangati dalam pembuatan skripsi ini.
6. Untuk diri sendiri, terima kasih telah berjuang dan menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT.PLN (Persero) ULP Gianyar** adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya akan menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 25 Juli 2022

Yang menyatakan,

Ni Wayan Aristya Kurniajayanti

NIM: 1815744145

ABSTRACT

This study aims to determine the significant effect of service quality dimensions on customer satisfaction at PT. PLN (Persero) ULP Gianyar and how much the level of customer satisfaction is measured using the Service Quality method. The population in this study were all customers of PT. PLN (Persero) ULP Gianyar, then with a sample of 100 customers. Sampling was done by using the Random Sampling technique. Data collection techniques were carried out by conducting observations, interviews and questionnaires. Data analysis was performed using multiple linear regression analysis techniques. And the results of the study show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at PT. PLN (Persero) ULP Gianyar. With the results of the t-test values where each value is obtained, namely tangibles $t = 2.490$, reliability $t = 2.272$, responsiveness $t = 2.347$, assurance $t = 2.778$ and empathy $t = 2.139$. And, the dimensions of service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction at PT. PLN (Persero). This can be shown by the R^2 value of 0.897 or 89.7%. And from the measurement results of the Service Quality method, Tangibles has a value of gap 5 of 0.05, the dimension of the Reliability statement has a value of gap 5 of -0.01, the dimension of the Responsiveness statement has a value of gap 5 of 0.03, the dimension of the Assurance statement has a value of gap 5 of 0.05. and the dimensions of the Empathy statement have a gap of 5 of 0.03.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Dimensions of Service Quality and Service Quality Methods.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikan dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.PLN (Persero) ULP Gianyar serta seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan diukur menggunakan metode *Service Quality*. Populasi pada penelitian ini merupakan seluruh pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Gianyar, kemudian dengan sampel sebanyak 100 pelanggan. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Random Sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi, wawancara dan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis regresi linear berganda. Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.PLN (Persero) ULP Gianyar. Dengan hasil nilai uji t dimana mendapatkan nilai masing-masing yaitu *tangibles* $t = 2,490$, *reliability* $t = 2,272$, *responsiveness* $t = 2,347$, *assurance* $t = 2,778$ dan *empathy* $t = 2,139$. Dan, dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.PLN (Persero). Hal ini dapat ditunjukkan oleh nilai R^2 sebesar 0,897 atau sebesar 89,7%. Dan dari hasil pengukuran metode *Service Quality*, *Tangibles* bernilai *gap 5* sebesar 0,05, dimensi pernyataan *Reliability* bernilai *gap 5* sebesar -0,01, dimensi pernyataan *Responsiveness* bernilai *gap 5* sebesar 0,03, dimensi pernyataan *Assurance* bernilai *gap 5* sebesar 0,05 dan dimensi pernyataan *Empathy* bernilai *gap 5* sebesar 0,03.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dimensi Kualitas Pelayanan dan Metode *Service Quality*.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat-Nya penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Penelitian ini disusun sebagai salah satu untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan (Diploma IV) Program Studi Manajemen Bisnis Internasional pada Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah mendukung dan membimbing, terutama kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Ni Made Kariati, S.Kom., M.Cs. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan bimbingan selama masa pembelajaran di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
5. Ibu Kadek Eni Marheni, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, motivasi dan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Bapak I Gusti Ketut Gede, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, motivasi dan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Bapak I Ketut Suastika selaku *Manager* di PT.PLN (Persero) ULP Gianyar yang telah memberikan izin untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan(PKL) dan memberikan data untuk keperluan penelitian ini. Sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Bapak I Wayan Sukarba selaku *Supervisor* Bidang Pelayanan Administrasi di PT.PLN (Persero) ULP Gianyar yang telah memberikan izin untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan(PKL) dan memberikan data untuk keperluan penelitian ini. Sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Bapak Dedy Nuriawan selaku *Supervisor* Bidang Teknik di PT.PLN (Persero) ULP Gianyar yang telah memberikan izin untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan(PKL) dan memberikan data untuk keperluan penelitian ini. Sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Seluruh Staff PT.PLN (Persero) ULP Gianyar yang telah memberikan bantuan, baik itu pengetahuan ataupun dalam pengumpulan data yang diperlukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan dorongan serta dukungan yang baik sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Penulis sangat menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Sebagai akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK	ix
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kontribusi Hasil Penelitian	11
1.4.1 Kontribusi Hasil Teoritis	11
1.4.2 Kontribusi Hasil Praktis.....	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Telaah Teori	15
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	20
2.1.3 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	25

2.1.4	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	27
2.2	Penelitian Sebelumnya (Kajian Empirik)	29
2.3	Kerangka Konsep dan Hipotesis	38
2.3.1	Kerangka Konsep.....	38
2.3.2	Hipotesis	40
BAB III METODE PENELITIAN.....		43
3.1	Populasi dan Sampel	43
3.1.1	Populasi.....	43
3.1.2	Sampel	44
3.2	Data Penelitian	45
3.2.1	Sumber Data	45
3.2.2	Jenis Data.....	46
3.2.3	Metode Pengumpulan Data.....	47
3.3	Teknik Sampling.....	50
3.4	Variabel Penelitian.....	51
3.5	Metode Analisis	53
3.5.1	Uji Instrumen Penelitian	54
3.5.2	Teknik Statistik Deskriptif.....	55
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	55
3.5.4	Metode Service Quality (Servqual)	57
3.5.5	Analisis Linear Berganda.....	58
3.5.6	Koefisien Determinasi (R^2).....	59
3.5.7	Uji Statistik (Uji F)	60
3.5.8	Uji Secara Parsial (Uji t).....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		61
4.1	Gambaran Umum Khalayak Sasaran	61
4.1.1	Sejarah Umum PT.PLN (Persero) ULP Gianyar	61

4.1.2	Bidang Usaha.....	67
4.1.3	Struktur Organisasi PT.PLN(Persero) ULP Gianyar.....	69
4.1.4	Gambaran Umum Pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Gianyar....	75
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan	78
4.2.1	Karakteristik Responden.....	78
4.2.2	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	80
4.2.3	Analisis Statistik Deskriptif	82
4.2.4	Deskripsi Jawaban Responden.....	84
4.2.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	91
4.2.6	Hasil Analisis Metode Service Quality (Servqual).....	94
4.2.7	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	96
4.2.8	Koefisien Determinasi (R^2).....	98
4.2.9	Uji F (<i>f-test</i>)	99
4.2.10	Uji t (<i>t-test</i>).....	100
4.2.11	Pembahasan Hasil Penelitian	105
4.3	Implikasi Hasil Penelitian	111
4.3.1	Pengukuran Metode Service Quality	111
4.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan... 111	111
4.3.3	Pengaruh <i>Tangibles</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	112
4.3.4	Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	112
4.3.5	Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	113
4.3.6	Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	113
4.3.7	Pengaruh <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	113
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		114
5.1	Simpulan	114
5.2	Saran	115
DAFTAR PUSTAKA		117

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Gianyar	5
Tabel 1. 2 Jenis Pengaduan Berdasarkan Aplikasi Pengaduan Keluhan Terpadu (APKT).....	8
Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3. 1 Kriteria, kode dan Skor Jawaban Kuesioner	50
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	78
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	79
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	80
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	82
Tabel 4. 6 Analisis Statistik Deskriptif	83
Tabel 4. 7 Kriteria Pengukuran Deskripsi Variabel Penelitian	84
Tabel 4. 8 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Tangibles</i>	85
Tabel 4. 9 Deskripsi Jawaban Respdnen terhadap Variabel <i>Reliability</i>	86
Tabel 4. 10 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Responsiveness</i> ...	87
Tabel 4. 11 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Assurance</i>	88
Tabel 4. 12 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Empathy</i>	89

Tabel 4. 13 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	90
Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>Normalitas</i>	91
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	92
Tabel 4. 16 Hasil Uji <i>Heteroskedastisitas</i>	93
Tabel 4. 17 Nilai Rata-Rata <i>Gap</i> terhadap Pelayanan.....	94
Tabel 4. 18 Nilai Rata-Rata <i>Gap</i> berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan	95
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	96
Tabel 4. 20 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	98
Tabel 4. 21 Hasil Uji F.....	99
Tabel 4. 22 Hasil Uji t.....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rekapitulasi Jumlah Keluhan Pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Gianyar	6
Gambar 2. 1 Konsep Kepuasan Pelanggan	22
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	39
Gambar 2. 3 Hipotesis Penelitian.....	40
Gambar 3. 1 Variabel Penelitian	51
Gambar 4. 1 Logo PT.PLN(Persero)	67
Gambar 4. 2 Contoh Struktur Organisasi Pada PT.PLN(Persero) ULP Gianyar..	69
Gambar 4. 3 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (t2-test)	101
Gambar 4. 4 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (t2-test)	102
Gambar 4. 5 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (t2-test)	103
Gambar 4. 6 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (t2-test)	103
Gambar 4. 7 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (t2-test)	104

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
- LAMPIRAN 2 : KUESIONER PENELITIAN
- LAMPIRAN 3 : KARAKTERISTIK RESPONDEN
- LAMPIRAN 4 : SKOR TABULASI DATA
- LAMPIRAN 5 : UJI VALIDITAS
- LAMPIRAN 6 : UJI RELIABILITAS
- LAMPIRAN 7 : TEKNIK STATISTIK DESKRIPTIF
- LAMPIRAN 8 : UJI ASUMSI KLASIK
- LAMPIRAN 9 : ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA
- LAMPIRAN 10 : UJI HIPOTESIS
- LAMPIRAN 11 : METODE SERVICE QUALITY
- LAMPIRAN 12 : DOKUMENTASI PENYEBARAN KUESIONER
- LAMPIRAN 13 : DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Awal tahun 2020 seluruh dunia dikejutkan dengan sebuah kejadian luar biasa yaitu wabah COVID-19 atau Virus Corona. Awal kemunculan Covid-19 terjadi di Negara China, virus ini menimbulkan banyak korban jiwa dan kepanikan yang luar biasa. Penyebaran virus ini begitu luar biasa cepat sampai ke beberapa negara termasuk Indonesia, awal maret 2020 masyarakat Indonesia dikejutkan dengan pemberitahuan dari Presiden dan Menteri Kesehatan, bahwa ada dua warga negara Indonesia yang positif terkena virus Corona.

Pemerintah melakukan tindakan untuk membuat banyak kemajuan di berbagai bidang, ekonomi, teknologi, sosial budaya, dan lain sebagainya. Karena salah satu kemajuan ekonomi suatu negara menjadi tolak ukur dari kemajuan suatu negara itu sendiri dan ini harus menjadi perhatian pemerintah. Dan meskipun pada masa pandemi ini, banyak berdiri perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang industri, barang, maupun jasa serta terjadi persaingan karena untuk merebut pasar yang luas di Indonesia saat ini. Di bidang jasa sekarang ini terjadi peningkatan yang signifikan, seperti : rumah sakit,

transportasi, telekomunikasi, listrik, universitas, bank dan lain sebagainya.

PT.PLN (Persero) yang merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa (listrik) harus mengantisipasi perkembangan yang terjadi dengan lebih meningkatkan pelayanan yang memadai agar supaya pelanggan merasa terpenuhi keinginan mereka.

Listrik dimasa sekarang ini menjadi kebutuhan pokok masyarakat baik rumah tangga, bisnis maupun industri, karena di era globalisasi hampir semua bidang atau pekerjaan membutuhkan tenaga listrik dan PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan negara yang status hukumnya merupakan perseroan terbatas di Indonesia harus memperhatikan kepuasan pelanggannya. Untuk itu PT. PLN (Persero) perlu memperhatikan layanan terhadap para pelanggan agar tetap menjaga loyalitas mereka untuk terus menggunakan jasa PT. PLN (Persero) di tengah masalah sosial dimasyarakat.

Pelanggan merupakan aset yang paling berharga dari pada suatu perusahaan, karena tujuan dari semua perusahaan adalah pelanggan. Bukan hanya bagaimana mendapatkan pelanggan yang banyak tetapi yang paling penting adalah bagaimana membuat pelanggan merasa puas dengan apa yang perusahaan berikan serta menciptakan pelanggan yang loyal. Perusahaan dan pelanggan merupakan satu kesatuan yang mempunyai keterkaitan dan saling membutuhkan yang sangat erat tetapi yang memiliki posisi membutuhkan adalah perusahaan itu sendiri. Maka suatu perusahaan harus mempunyai

pemikiran bahwa perusahaan yang membutuhkan pelanggan bukan pelanggan yang membutuhkan perusahaan. Bukan hanya perusahaan menghasilkan produk maupun jasa yang dibutuhkan pelanggan tetapi juga kualitas pelayanan terhadap para pelanggan, maka perusahaan selalu memberikan yang terbaik kepada para pelanggan.

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat dalam mengkonsumsi produk maupun layanan jasa. Dengan upaya peningkatan pelayanan pelanggan semakin hari semakin menjadi pusat perhatian semua perusahaan. Oleh karena itu perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan suatu produk atau layanan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan para pelanggan, sehingga para pelanggan merasa terpuaskan dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan tersebut. Kemudian, ada beberapa cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan serta kepuasan pelanggan, salah satunya yaitu dengan menyampaikan atau memberi kesan yang baik mengenai produk maupun layanan jasa kepada para pelanggan kemudian para pelanggan dapat terpuaskan.

Kepuasan pelanggan itu sendiri merupakan suatu respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk maupun layanan jasa sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk dan layanan jasa bersangkutan (Chandra, 2007). Jadi, suatu perusahaan harus dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan meminimalkan ketidakpuasan

pelanggan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dan kinerja secara maksimal dan profesional sesuai dengan keinginan para pelanggan.

Kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena kualitas jasa, terutama sifat yang tidak nyata (*intangible*) dan produksi serta konsumsi berjalan secara stimulan. Sehingga kualitas pelayanan merupakan bagaimana tanggapan pelanggan terhadap jasa yang dikonsumsi maupun dibutuhkan (Parasuraman, 2005). Adapun dimensi kualitas pelayanan meliputi *Tangibles* (produk-produk fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) (Parasuraman, 2005). Kelima dimensi tersebut dapat mempengaruhi pelanggan, dimana pelanggan dapat dipengaruhi dengan pelayanan yang akurat, fasilitas fisik yang lengkap, staff dan karyawan yang dipercaya, pelayanan yang cepat serta kemudahan dalam berkomunikasi.

PT.PLN (Persero) sebagai sebuah perusahaan BUMN yang tujuan utamanya adalah melayani kepentingan umum harus berusaha untuk semaksimal mungkin meningkatkan semua bentuk pelayanannya terhadap pelanggan agar mereka merasa puas dengan apa yang didapatkannya atau tidak sia-sia mengeluarkan uang mereka, misalnya dengan kenyamanan dalam membayar rekening listrik, ketertiban dan kerapian dalam antrian pembayaran, layanan komplain, layanan pemasangan baru, perbaikan sarana listrik, kenyamanan di dalam ruangan saat menunggu antrian pembayaran listrik. Kepuasan pelanggan tersebut merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan usahanya.

Salah satu bagian dari PT. PLN (Persero) yaitu PT.PLN (Persero) ULP Gianyar yang juga berperan penting menyediakan energi listrik untuk area jaringan wilayah Gianyar dan sekitarnya. Penyebaran listrik di Kabupaten Gianyar mengalami kenaikan dari tahun-tahun sebelumnya.

Meningkatnya jumlah listrik yang terjual dari tahun 2018 sampai dengan 2021 membuat jumlah pelanggan juga mengalami kenaikan. Ini terlihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Gianyar

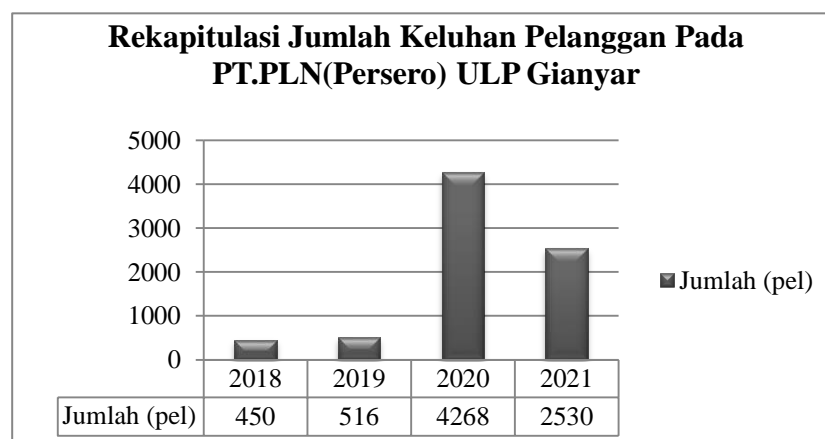
Tipe Pelanggan (Pel)	2018	2019	2020	2021
Sosial	3.948	4.168	4.327	4.460
Rumah Tangga	128.475	137.394	142.899	147.026
Bisnis	17.725	16.536	18.077	19.513
Industri	112	121	128	137
Publik	974	1.000	1.027	1.039
Lainnya	2.073	2.107	2.096	2.091
Jumlah	153.307	161.326	168.554	174.266

Sumber : Pelayanan Administrasi PT.PLN (Persero) ULP Gianyar (2021)

Pertumbuhan jumlah pelanggan pada PT.PLN (Persero) ULP Gianyar dalam 4 tahun terakhir memperlihatkan pertumbuhan pelanggan dari tahun 2018-2021 yang mengalami peningkatan dari tahun ketahun.

Tahun 2018 sampai dengan tahun 2021 pertumbuhan pelanggan mengalami kenaikan itu tidak membuat kemungkinan pelanggan tidak membuat pengaduan atau keluhan jika terjadi suatu masalah. Karena bisa dilihat dari beberapa pengaduan yang dikeluhkan pelanggan yang dapat disebabkan oleh berbagai hal. Salah satunya mungkin saja terjadi akibat kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT.PLN (Persero) ULP Gianyar. Salah satu cara PT.PLN (Persero) memberikan perhatian terhadap kualitas pelayanan mereka dengan menerapkan Aplikasi Pengaduan Keluhan Terpadu (APKT). APKT bertujuan untuk menampung, memonitor dan mendokumentasikan status laporan keluhan pelanggan agar tercatat secara sistematis dan terpantau *response time* dan *recovery*-nya.

Berdasarkan data APKT, jumlah keluhan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Gianyar mengalami kecenderungan peningkatan setiap tahunnya dari tahun 2018. Hal ini dapat dilihat dari grafik rekapitulasi jumlah keluhan pelanggan dibawah ini.



Gambar 1.1 Rekapitulasi Jumlah Keluhan Pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Gianyar

Sumber : Pelayanan Administrasi PT.PLN (Persero) ULP Gianyar (2021)

Berdasarkan Aplikasi Pengaduan Keluhan Pelanggan (APKT), rekapitulasi jumlah pelanggan yang didapatkan dari laporan pelanggan melalui Call Center maupun yang datang langsung melaporkan ke Loker PT.PLN(Persero) ULP Gianyar. Selanjutnya bidang Pelayanan Administrasi PT.PLN (Persero) ULP Gianyar memberikan informasi kepada bagian Teknik dan Transaksi Energi untuk melakukan penanganan keluhan, dan petugas pelayanan teknik (Yantek) selanjutnya menuju lokasi pelanggan berdasarkan informasi yang diterima dari bidang masing-masing.

Data pada gambar 1.1 dapat memberikan gambaran lebih rinci mengenai jumlah keluhan pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Gianyar dari tahun ke tahun. Berdasarkan data diatas memperlihatkan bahwa keluhan pelanggan setiap tahun, dari tahun 2018 – 2021 menunjukkan pergerakan yang cenderung meningkat. Data tersebut juga menunjukkan bahwa terdapat peningkatan yang cukup pesat untuk keluhan dari tahun 2020-2021.

Dan berdasarkan dari uraian data APKT tersebut, terdapat jenis-jenis pengaduan yang dibuat pelanggan pada tahun 2018-2021. Hal tersebut bisa dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 1. 2 Jenis Pengaduan Berdasarkan Aplikasi Pengaduan Keluhan Terpadu (APKT)

Jenis Pengaduan	2018	2019	2020	2021
Perubahan Daya Tarif	90	105	258	150
Pembuatan Rekening Listrik	50	45	155	78
PFK Pindah KWH/SR	90	130	1255	1200
PFK Pindah Tiang	4	8	50	27
Gangguan Listrik	102	150	1789	920
TUSBUNG (Putus Sambungan)	114	78	761	155
Jumlah (pel)	450	516	4268	2530

Sumber : Pelayanan Administrasi PT.PLN (Persero) ULP Gianyar (2021)

Tabel 1.2 memberikan data pemaparan mengenai jenis-jenis keluhan pelanggan yang didapat dari data Aplikasi Pengaduan Keluhan Terpadu (APKT) pada PT.PLN (Persero) ULP Gianyar. Dan pada data tersebut memperlihatkan bahwa jenis-jenis pengaduan beserta jumlah pengaduan yang dikeluhkan pelanggan pada masing-masing jenis pengaduan yang dilakukan oleh pelanggan melalui call center maupun yang langsung datang ke loket PT.PLN (Persero) ULP Gianyar.

Berdasarkan uraian masalah yang telah penulis uraikan di atas, penulis merasa perlu untuk mengkaji dan membahas secara lebih jauh mengenai hal-hal yang berkaitan dengan peran PT. PLN (Persero) ULP Gianyar dalam menerapkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan

pelanggan dan sesuai dengan harapan pelanggan seperti yang diuraikan di atas. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menguraikannya dalam bentuk tulisan yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT.PLN (Persero) ULP Gianyar”**.

1.2 Rumusan Masalah

Setelah identifikasi masalah pada latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan pokok-pokok permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Apakah ada pengaruh yang signifikan dari dimensi kualitas pelayanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) terhadap kepuasan pelanggan pada PT.PLN (Persero) ULP Gianyar?
- b. Seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Gianyar terhadap kualitas pelayanan dilihat dari Metode *Service Quality (SERVQUAL)*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dirumuskan, adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

- a. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan pada dimensi kualitas pelayanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*,) terhadap kepuasan pelanggan pada PT.PLN (Persero) ULP Gianyar.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Gianyar terhadap kualitas pelayanan dilihat dari Metode *Service Quality (SERVQUAL)*.

1.4 Kontribusi Hasil Penelitian

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi berbagai pihak, diantaranya:

1.4.1 Kontribusi Hasil Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan membantu dalam aspek akademik, yakni sebagai referensi yang dapat dikembangkan lebih lanjut. Kemudian dapat memberikan pemahaman langsung mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap harapan dan kepuasan pelanggan, dengan cara menerapkan dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dan juga diharapkan dapat menambah pengetahuan terkait kepuasan pelanggan dengan metode *Service Quality (SERVQUAL)*.

1.4.2 Kontribusi Hasil Praktis

a. Bagi PT. PLN (Persero) ULP Gianyar

Memberikan gambaran tambahan serta solusi kepada perusahaan mengenai tingkat kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan yang harus diperbaiki maupun dipertahankan, serta untuk mengetahui prioritas perbaikan kualitas pelayanan dari perusahaan dan juga diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi yang berguna dalam menerapkan pola mutasi pegawai, serta sebagai pertimbangan perusahaan dalam mengambil keputusan, serta dapat digunakan untuk menentukan dan mengembangkan

kebijakan yang berhubungan dengan usaha peningkatan kualitas pelayanan.

b. Bagi Mahasiswa

Sebagai tempat bagi penulis untuk mengimplementasikan teori yang telah didapatkan selama perkuliahan dan menjadi sarana belajar bagi penulis untuk menemukan solusi dari permasalahan yang terjadi.

c. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi penulis lain yang akan melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama serta dapat menambah literature bacaan pada perpustakaan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini akan diberi gambaran secara menyeluruh mengenai penulisan penelitian. Adapun pokok pembahasan yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Didalam bab ini dijabarkan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian secara teoritis dan praktis bagi perusahaan, bagi penulis dan bagi Politeknik Negeri Bali, serta sistematika penulisan skripsi riest terapan yang membahas tentang “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT.PLN (Persero)”.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini dijabarkan mengenai kajian teoritis yang menjabarkan teori-teori yang berkaitan dengan rumusan masalah penelitian ini, teori yang dijabarkan adalah tentang kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Teori tersebut diperoleh dari jurnal, sumber dan buku referensi yang dicantumkan didalam daftar pustaka, bab ini juga menjabarkan penelitian sebelumnya (kajian empiris) untuk mengetahui persamaan dan perbedaan pada penelitian terdahulu, dijabarkan pula kerangka pemikiran teoritis untuk memudahkan penulis dalam melakukan kegiatan penelitian serta hipotesis penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan untuk menjabarkan populasi dan sampel penelitian, variable penelitian, sumber data penelitian, jenis data penelitian, metode pengumpulan data penelitian yang mana menggunakan metode observasi, wawancara dan kuesioner, teknik analisis data penelitian yang digunakan dalam penelitian deskriptif kuantitatif, Uji Instrumen Penelitian yaitu Uji *Validitas* dan Uji *Reliabilitas*, Analisis Statistik Deskriptif, Uji Asumsi Klasik yaitu Uji *Normalitas*, Uji *Multikolinieritas* serta Uji *Heteroskedastisitas*, Metode *Service Quality* (*Servqual*) dan Analisis Regresi Linear Berganda, Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*), Uji F (F-test), Uji t (t-test).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dijabarkan mengenai gambaran umum PT.PLN (Persero) ULP Gianyar dan menjabarkan hasil dari analisis beserta pembahasannya mengenai “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT.PLN (Persero) ULP Gianyar” serta implikasi hasil dari penelitian ini.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini menjabarkan kesimpulan pembahasan atas permasalahan yang diteliti yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya serta memberikan saran untuk pihak terkait atas masalah yang ditemukan dalam penelitian ini.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- A. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.PLN (Persero) ULP Gianyar. Hal ini dapat dilihat dari nilai uji t dimana mendapatkan nilai masing-masing yaitu *tangibles* $t = 2,490$, *reliability* $t = 2,272$, *responsiveness* $t = 2,347$, *assurance* $t = 2,778$ dan *empathy* $t = 2,139$. Berarti jika semakin baik kualitas pelayanan, maka kepuasan pelanggan pada PT.PLN (Persero) ULP Gianyar semakin meningkat.
- B. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ditunjukkan oleh nilai R^2 sebesar 0,897 atau sebesar 89,7% dan sisanya 10,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian. Oleh karena itu, Kualitas Pelayanan berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.PLN (Persero) ULP Gianyar.

- C. Berdasarkan lima dimensi Kualitas Pelayanan yaitu, dimensi dengan pernyataan tertinggi yaitu *Tangibles* dan *Assurance* yang bernilai *gap* 5 sebesar 0,05, kemudian dimensi dengan pernyataan kedua tertinggi yaitu *Responsiveness* dan *Empathy* yang bernilai *gap* 5 sebesar 0,03, dan untuk dimensi dengan pernyataan terendah yaitu *Reliability* bernilai *gap* 5 sebesar - 0,01.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- A. Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun masih terdapat kualitas pelayanan terendah pada dimensi *Empathy*. Untuk itu disarankan bagi perusahaan agar lebih mewujudkan dan mengembangkan kepuasan pelanggan, dengan cara menerapkan disiplin waktu agar pelayanan kantor/loket sesuai jam operasional, karyawan agar lebih memperlakukan para pelanggan dengan penuh perhatian dan mampu menjelaskan

informasi-informasi yang berguna atau diperlukan bagi pelanggan.

- B. Diharapkan dapat menjadi evaluasi untuk kedepannya bagi perusahaan dalam mengambil langkah, jika terjadi suatu kesenjangan dalam perhitungan metode *service quality* lebih tepatnya pada dimensi *Reliability*. Hal yang perlu dilakukan yaitu menerapkan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan seperti menjaga hubungan antara penyedia jasa dengan pelanggan, perusahaan dapat mengembangkan *augmented service* (garansi) untuk meringankan kerugian pelanggan dan selalu tanggap dalam penanganan keluhan pelanggan.
- C. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel lain diluar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, G. &. (2012). Dasar-dasar Pemasaran. In J. I, *Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Mola*. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi VI*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmani. (2011). *Tuntunan Lengkap Metodologi Praktis Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Diva Press.
- Azwar. (2011). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Chandra, T. &. (2007). *Kepuasan Pelanggan*.
- Fandy, T. (2004). *Manajemen Jasa Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hayaza, Y. T. (2013). Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat Pada Puskesmas Surabaya Utara. *Jurnal Farmasi*.

- Kartono, K. (1986). *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Alumni.
- Kevin Simon, C. W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Surya Nalendra Sejahtera Tours & Travel. *Jurnal Performa*.
- Kolter. (2014). *Principle Of Marketing 15th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, A. (1999). Prinsip-prinsip Pemasaran. In E. Delapan. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Latipun. (2011). *Psikologi Eksperimen*. Malang: UMM Press.
- Lexy, M. J. (1988). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moelong, L. J. (1996). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, A. (2002). *Manajemn Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, M. (2004). Total Service Management. *Manajemen Jasa Terpadu*.
- Parasuraman. (1985). A Conceptual model of service quality and its implications for research. *Journal Marketing*, Vol 49.

- Parasuraman. (2005). *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jasfar.
- Razavi, S. S. (2012). Relationships among Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Perceived Value. *Jurnal Of Management and Strategy*, Vol. 3, No. 3.
- Saghier, N. E. (2013). Service Quality Dimensions and Customers' Satisfaction of Banks in Egypt. *Jurnal Internasional*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Prof. Dr. Sugiyono.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Pustakabarupress.
- Suliyanto. (2009). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2005). Strategi Pemasaran. In Zeithalm, *Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2011). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. In E. 2. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Ujang, S. (2004). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ulfa, R. (2021). Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Keislaman*, 346-348.
- Veza, H. &. (2020). Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Online pada perusahaan GIC (Grosirimpur.com). *Jurnal Industri Kreatif*.
- Widy Setiawan, A. S. (2017). Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Industrial Services*.
- Wisnalmawati. (2005). Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan terhadap Niat Pembelian Ulang . *Jurnal Ekonomi dan Bisnis No. 3 Jilid 10 2005*, h.155.