

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PASANG BARU LISTRIK
3 PHASE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) ULP
TULUNGAGUNG**



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

OLEH:

NAMA: NI PUTU WAHYUNI

NIM: 2215764001

PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PASANG BARU LISTRIK
3 PHASE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO)
ULP TULUNGAGUNG**



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

**OLEH:
NAMA: NI PUTU WAHYUNI
NIM: 2215764001**

**PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG**

2023

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

1. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik 3 Phase Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT PLN (Persero) ULP Tulungagung
2. Penulis
 - a. Nama : Ni Putu Wahyuni
 - b. Nim : 2215764001
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : RPL D4 Manajemen Bisnis Internasional

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Badung, 22 Agustus 2023

Menyetujui :
Pembimbing I, Pembimbing II,



Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si

NIP.196409191989032002



Drs. I Made Ardana Putra, M.Si

NIP. 195912311989031012

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PASANG BARU LISTRIK
3 PHASE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) ULP

TULUNGAGUNG

Oleh :

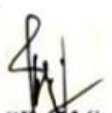
NI PUTU WAHYUNI
NIM : 2215764001

Disahkan:


Ketua Penguji


Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si
NIP.196409191989032002

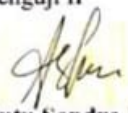
Penguji I


Waelan, SE, M.Sc
NIP. 196004031989101001


Mengetahui
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,


Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.,MBA.,Ph.D
NIP. 196409291990032003

Penguji II


Putu Sandra Putri Astariani, S.S., M.Hum
NIDN 0008089701

Badung, 22 Agustus 2023
Prodi Manajemen Bisnis Internasional
Ketua,


Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M.
NIP. 197612032008122001

MOTTO

“Be happy with what you have while working for what you want”

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik 3 Phase Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT PLN (Persero) ULP Tulungagung”** tepat pada waktunya. Atas terselesaikannya penelitian ini, maka penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, saudara dan keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan moril, nasehat dan doa untuk kesuksesan penulis.
2. Ibu Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran, memberikan motivasi serta memberikan petunjuk selama penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tepat waktu.

3. Bapak Drs. I Made Ardana Putra, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang juga membimbing penulis dengan sabar, memberikan saran dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
4. Rekan-rekan terdekat penulis, serta teman-teman D4 RPL MBI yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas dukungan, motivasi kesetiaan selama penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini akan lebih sempurna jika mendapatkan masukan dari para pembaca, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi tercapainya kesempurnaan dalam skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi nyata bagi perkembangan dunia industri dan ilmu pengetahuan kedepannya.

Badung, 22 Agustus 2023



Ni Putu Wahyuni

2215764001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKIRPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik 3 Phase Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT PLN (Persero) ULP Tulungagung”** 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 menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 22 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



Ni Putu Wahyuni

2215764001

ABSTRAK

Sebagai sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa, sudah seharusnya PLN mengedepankan kualitas pelayanan yang baik dalam penyediaan fasilitas fisik perlengkapan, pegawai, sarana komunikasi, inovasi, terobosan, dan kreasi senantiasa meningkatkan pelayanan dengan harapan dapat memberikan kepuasan pelanggan. Setiap pelayanan tidak terlepas dari kekurangan dan kesalahan serta tidak tertutup kemungkinan dalam pelaksanaan tugas pelayanan PLN ULP Tulungagung ini. Karena dari itu diperlukan adanya analisis dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap masyarakat dan mengidentifikasi kendala-kendala untuk mencari solusi dan alternatif perbaikan kualitas pelayanan tersebut. Sampel penelitian menggunakan rumus slovin dengan angka sampel yang di peroleh 71,98 dibulatkan menjadi 72. Teknik pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner tertutup dengan alternatif jawaban menggunakan skala likert. Alat analisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan uji F dan uji T. Hasil penelitian menunjukkan variabel *Tangible* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel *Realibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel *Responsiveness* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan *Empathy* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Bahwa 64,2% variasi pada Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan Sisanya 25,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Kata kunci: *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, Empathy*

Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

As a company engaged in the service sector, PLN should prioritize good service quality in the provision of physical facilities, equipment, employees, means of communication, innovation, breakthroughs, and creations to continuously improve service in the hope of providing customer satisfaction. Every service is inseparable from deficiencies and errors and it is also possible in carrying out the PLN ULP Tulungagung service tasks. Because of that, an analysis is needed with the aim of knowing the quality of service to the community and identifying obstacles to finding solutions and alternatives to improve the quality of service. The research sample used the slovin formula with the sample number obtained "71.98" rounded to 72. Data collection techniques used questionnaires or closed questionnaires with alternative answers using a Likert scale. The analysis tool used multiple linear regression analysis using the F test and T test. The results showed that the Tangible variable had no positive and significant effect on customer satisfaction, the Reliability variable had a positive and significant effect on customer satisfaction, the Responsiveness variable had no positive and significant effect on customer satisfaction. the Assurance variable has a positive and significant effect on customer satisfaction, and Empathy has no positive and significant effect on customer satisfaction. That 64.2% of the variation in customer satisfaction is influenced by the variable Service Quality. The remaining 25.8% is influenced by other factors outside the research model.

Keywords: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PASANG BARU LISTRIK 3 *PHASE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) ULP TULUNGAGUNG” ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma IV Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma IV Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya tidak terlepas dari bantuan, saran, pendapat, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., M.B.A., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan untuk menuntut ilmu di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M. selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Internasional yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam

menjalani Program Studi RPL MBI ini di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

4. Drs. I. B. Artha Adnyana, M.Hum. selaku Koordinator Program RPL Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahannya dan bimbingan dalam menjalani Program Studi RPL MBI ini di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, motivasi, serta dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
6. Drs. I Made Ardana Putra, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, motivasi, serta dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang telah mendidik dan memberikan banyak ilmu pada proses menempuh perkuliahan.
8. Rekan-rekan terdekat penulis, serta teman-teman D4 RPL MBI yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas dukungan, motivasi kesetiaan selama penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini akan lebih sempurna jika mendapat masukan dari pembaca. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran bersifat membangun demi

kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak.

Tulungagung, 22 Agustus 2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to be 'Ni Putu Wahyuni'.

Ni Putu Wahyuni

DAFTAR ISI

	Halaman
KULIT MUKA	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6

1.4	Manfaat Penelitian	7
1.5	Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA		11
2.1	Landasan Teoritis	11
2.1.1	Pengertian Pelayanan	11
2.1.2	Pelayanan Publik	12
2.1.3	Kualitas Pelayanan	18
2.1.4	Kepuasan Pelanggan	22
2.2	Kajian Penelitian Terdahulu	24
2.3	Kerangka Konsep	27
2.4	Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN		29
3.1	Populasi dan Sampel	29
3.2	Jenis Penelitian	30
3.3	Data Penelitian	31
3.4	Formulasi dan Variabel Penelitian	34
3.5	Metode Analisis	38
3.5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	40
3.5.3	Analisis Regresi Linier Berganda	41
3.5.4	Uji Hipotesis	42
3.5.5	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	47
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan	55
4.2.1	Karakteristik Responden	55
4.2.2	Uji Instrumen	57
4.2.3	Deskripsi Variabel Penelitian	60
4.2.4	Uji Asumsi Klasik	68
4.2.5	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	74

4.2.6 Uji Hipotesis	77
4.2.7 Uji Detereminasi	88
4.2.8 Pembahasan	90
4.3 Implikasi Hasil Penelitian	96
BAB V PENUTUP	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	104

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Pertumbuhan Pelanggan Tahun 2022	4
Tabel 1.2. Jumlah Penambahan Pelanggan Tahun 2022	4
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Operasional Variabel X	37
Tabel 3.2 Operasional Variabel Y	38
Tabel 4.1 Hasil Karakteristik Responden	56
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	58
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.4 Rangkuman Interval Skor Variabel Penelitian	61
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Berwujud (<i>Tangible</i>)	62
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	63
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi <i>Responsiveness</i>	64
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Empati (<i>emphaty</i>)	66
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	71
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolineritas	72
Tabel 4.13 Hasil Uji Gletser Heteroskedastisitas	74
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	75

Tabel 4.15 Hasil Uji F	78
Tabel 4.16 Hasil Uji Determinasi	89

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	27
Gambar 3.1 Daerah Penolakan H_0 dan Penolakan H_0 (Uji-t)	44
Gambar 3.2 Daerah Penolakan H_0 dan Penerimaan H_0 (Uji-F)	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	50
Gambar 4.2 Histogram (Grafik Histogram)	69
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas P-Plot (<i>Normal Probability Plot</i>)	70
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Sumber : Data Diolah 2023	73
Gambar 4.5 Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 Dengan Uji F	79
Gambar 4.6 Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 Variabel <i>Tangible</i>	81
Gambar 4.7 Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 Variabel <i>Realibility</i>	82
Gambar 4.8 Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 Variabel <i>Responsiveness</i>	84
Gambar 4.9 Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 Variabel <i>Assurance</i>	86
Gambar 4.10 Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 Variabel <i>Emphaty</i>	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran II Karakteristik Responden

Lampiran III Hasil Uji SPSS

Lampiran IV Tabel T dan Tabel F

Lampiran V Biodata Diri

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang ketenagalistrikan, mulai dari pembangkitan hingga pendistribusian tenaga listrik di Indonesia. Dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, telah diatur bahwa, dalam usaha penyediaan tenaga listrik, BUMN diutamakan untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum. Sedangkan, untuk daerah yang belum mendapatkan pelayanan tenaga listrik, pemerintah atau pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya memberikan kesempatan kepada badan usaha milik daerah, badan usaha swasta, atau koperasi sebagai penyelenggara usaha penyediaan tenaga listrik terpadu. Dalam hal tidak terdapat badan usaha milik daerah, badan usaha swasta, atau koperasi yang dapat menyediakan tenaga listrik di daerah tersebut, pemerintah wajib menugaskan badan usaha milik negara untuk menyediakan tenaga listrik.

Di masa mendatang, kebutuhan akan tenaga listrik akan semakin meningkat seiring dengan peningkatan dan perkembangan, baik dari segi jumlah penduduk, investasi, maupun perkembangan teknologi. PLN telah menetapkan visi menjadi

perusahaan listrik terkemuka di Asia Tenggara dan menjadi pilihan nomor satu pelanggan untuk solusi energi. Untuk mencapai visi tersebut, PLN melakukan perubahan besar dalam tata kelola perusahaan dan cara kerja melalui program transformasi untuk mencapai visi sambil beradaptasi dengan tantangan perubahan zaman. Transformasi PLN memiliki 4 (empat) aspirasi yang menjadi arah perubahan, yaitu *green*, *lean*, *innovation*, dan *customer focus*. Melalui aspirasi *green*, PLN menghadirkan energi yang ramah lingkungan. Dengan aspirasi *lean*, PLN lebih lincah, efektif, lebih efisien dan optimal. Sedangkan, dengan *innovation*, PLN bertekad untuk terus berinovasi, adaptif terhadap perubahan, kreatif menangkap peluang dan selalu mencari solusi. Terakhir, *customer focus* PLN memberikan pelayanan yang andal, terintegrasi, dan terkonsolidasi.

Dalam mewujudkan visi, misi, dan aspirasi PLN telah mengambil langkah-langkah untuk menentukan kinerja organisasi, mempertahankan pelanggan lama, membuat program baru, dan menyempurnakan program pemasaran yang telah dibuat guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Bastian dalam Veranita (2005:175), kinerja organisasi merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi dalam mewujudkan tujuan, sasaran, visi, dan misi organisasi. Kinerja organisasi di PLN dilakukan dengan menetapkan target setiap tahun yang tertuang dalam kontrak manajemen di masing-masing unit serta meningkatkan pelayanan untuk pelanggan.

Pelayanan pelanggan merupakan unsur yang penting dalam usaha peningkatan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2018:138), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena

membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Menurut Lupiyoadi dalam Atmaja (2018:51), terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang mencakup bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Pasang Baru merupakan salah satu pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero), percepatan pasang baru saat ini masih belum terkelola dengan baik khususnya untuk pelanggan pasang baru 3 *Phase* yaitu mulai 6.600 ke atas. Instalasi tersebut dikenal dengan listrik 3 phase, yang umum digunakan oleh pabrik, hotel, mall dan sejenisnya yang dapat dikategorikan daya besar. Instalasi listrik 3 fase menggunakan 4 buah kawat, yaitu 3 sambungan fase dan 1 sambungan netral. Menurut standar simbol Indonesia, pada listrik 3 phase, tiga sambungan fase disimbolkan berurutan dengan huruf R, S dan T. Sementara itu, simbol untuk sambungan netral menggunakan huruf N.

Berbeda dengan listrik 1 phase adalah listrik yang menggunakan dua buah penghantar, yakni penghantar fasa dan penghantar netral (0). Jadi secara sederhana, listrik 1 phase dapat diartikan sebagai listrik yang terdiri dari 1 kabel bertegangan dan 1 kabel netral. Dengan tegangan 220 Volt. Namun sampai saat ini masih banyak pelanggan yang mengeluhkan lambatnya pelayanan PLN khususnya pasang baru 3 *phase*. Hal ini terlihat dari lamanya pelayanan pasang baru terutama yang membutuhkan perluasan jaringan. Seharusnya semakin cepat

pelayanan pasang baru akan memberikan citra yang positif atau baik bagi PLN. Pada saat ini yang kita tahu listrik merupakan kebutuhan pokok untuk menjalankan segala aktivitas mulai dari berkegiatan dirumah, perkantoran hingga untuk kegiatan berwirausaha. Sehingga harapan pelanggan setelah melakukan permohonan listrik dapat segera dipasang dan menyala. Berikut merupakan rekapitulasi pertumbuhan pelanggan selama 6 (enam) bulan terakhir di PT PLN ULP Tulungagung pada Tabel 1.1:

Tabel 1.1. Jumlah Pertumbuhan Pelanggan Tahun 2022

No.	Bulan	Jumlah Pelanggan
1	Juli	188.113
2	Agustus	188.537
3	September	189.058
4	Oktober	189.507
5	November	189.804
6	Desember	190.127

Sumber: PLN UP3 Kediri 2022

Tabel 1.2. Jumlah Penambahan Pelanggan Tahun 2022

No.	Bulan	Jumlah Pelanggan <i>3 Phase</i>	Jumlah Pelanggan <i>1 Phase</i>
1	Juli	4	426
2	Agustus	3	373
3	September	6	513
4	Oktober	5	454
5	November	12	298
6	Desember	4	348

Sumber: PLN UP3 Kediri 2022

Berdasarkan data tersebut, setiap bulannya menunjukkan penambahan pelanggan yang positif. Namun penambahan pelanggan yang positif harusnya dibarengi oleh pelayanan yang baik dari pihak PLN. Berdasarkan dari pengamatan yang dilakukan oleh peneliti pelanggan mengeluhkan kurangnya komunikasi dari

pihak PLN terhadap pelanggan mengenai proses pasang baru, mulai dari informasi persyaratan apa saja yang dibutuhkan sampai berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk listrik dapat menyala.

Sebagai sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa, sudah seharusnya PLN mengedepankan kualitas pelayanan yang baik dalam penyediaan fasilitas fisik perlengkapan, pegawai, sarana komunikasi, inovasi, terobosan, dan kreasi senantiasa meningkatkan pelayanan dengan harapan dapat memberikan kepuasan pelanggan. Karyawan PLN harus cepat tanggap dalam melayani dan merespons keluhan dari pelanggan. Sikap empati yang ditunjukkan karyawan bagi pelanggan yang membutuhkan pelayanan akan memberikan kepuasan bagi pelanggan PLN. Setiap pelayanan tidak terlepas dari kekurangan dan kesalahan serta tidak tertutup kemungkinan dalam pelaksanaan tugas pelayanan PLN ULP Tulungagung ini. Karena dari itu diperlukan adanya analisis dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap masyarakat dan mengidentifikasi kendala-kendala untuk mencari solusi dan alternatif perbaikan kualitas pelayanan tersebut. Maka dari itu, penulis tertarik untuk meneliti mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pasang Baru 3 *Phase* Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tulungagung”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan, maka peneliti membuat rumusan masalah yaitu:

1. Apakah ada pengaruh *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tulungagung?
2. Apakah ada pengaruh *reliability* (kenyataan) terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tulungagung?
3. Apakah ada pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tulungagung?
4. Apakah ada pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pelanggan PT di PLN (Persero) ULP Tulungagung?
5. Apakah ada pengaruh *emphaty* (empati) terhadap kepuasan pelanggan PT di PLN (Persero) ULP Tulungagung?
6. Apakah ada pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*, terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tulungagung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menjabarkan pengaruh *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tulungagung
2. Untuk mengetahui dan menjabarkan pengaruh *reliability* (kenyataan) terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tulungagung
3. Untuk mengetahui dan menjabarkan pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tulungagung

4. Untuk mengetahui dan menjabarkan pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tulungagung
5. Untuk mengetahui dan menjabarkan pengaruh *emphaty* (empati) terhadap kepuasan pelanggan PT di PLN (Persero) ULP Tulungagung
6. Untuk mengetahui dan menjabarkan pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*, terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tulungagung.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengembangan ilmu manajemen khususnya dalam pelayanan pelanggan sehingga masyarakat dapat mengetahui kondisi ideal dan bentuk penanganan prosedur kerja yang diberikan perusahaan PT PLN (Persero) ULP Tulungagung.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi PT PLN (Persero) ULP Tulungagung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT PLN (Persero) ULP Tulungagung dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasang baru 3 *phase*.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian diharapkan dapat memberi informasi bagi masyarakat tentang kualitas pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Tulungagung sehingga masyarakat dapat melihat kualitas pelayanan pasang

baru 3 *phase* yang diberikan oleh PT PLN (Persero) ULP Tulungagung sesuai dengan yang diharapkan masyarakat dalam praktiknya.

c. Bagi Instansi Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan dijadikan referensi oleh pihak lain yang ingin melakukan penelitian dalam konsentrasi atau permasalahan yang sama.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah pedoman sebagai garis besar dalam penyusunan sebuah penelitian agar dapat mempermudah pembaca memahami isi dari keseluruhan penelitian. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang yang memaparkan alasan penulis untuk meneliti masalah ini yang kemudian dituangkan ke dalam sebuah skripsi. Kemudian, untuk memberikan informasi tentang masalah mendasar yang akan dibahas, maka dibuatlah rumusan masalah. Adapun hasil yang ingin dicapai dalam penulisan skripsi ini kemudian dituangkan dalam tujuan penelitian. Setelah itu, untuk memberikan penjelasan tentang pengertian yang terkandung dalam judul penelitian, dibuatlah definisi operasional. Di dalam bab ini juga dibuat signifikasi penelitian yang berguna untuk memaparkan tentang kegunaan skripsi ini, baik secara teori maupun praktik. Dengan demikian, untuk memaparkan secara sistematis, logis, dan terarah tentang bagian-bagian dan sub-sub

bagian atau komponen-komponen materi (substansi bahasan) yang disusun secara naratif, dibuatlah sistematika penulisan.

2. Bab II Kajian Pustaka

Merupakan landasan teori yang menerangkan, menguraikan, dan menginformasikan sebagai elemen teori sehingga membentuk suatu format pikiran teoritis yang utuh, logis, kritis, dan sistematis.

3. Bab III Metode Penelitian

Merupakan metode penelitian yang berisi jenis, sifat, lokasi penelitian, objek penelitian dan subjek penelitian, serta populasi dan sampel yang menjadi sumber informasi tentang data yang digali. Setelah itu, maka data dan sumber data yang berisi tentang data apa saja yang diperlukan dan siapa saja yang menjadi sumber datanya untuk proses bagaimana data tersebut dikumpulkan, kemudian dituangkan dalam teknik pengumpulan dan pengolahan data. Setelah data terkumpul, kemudian data tersebut dianalisis yang proses analisisnya dituangkan dalam teknik analisis data.

4. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Merupakan laporan hasil penelitian dan analisis data yang terdiri atas gambaran umum lokasi penelitian, deskripsi data yang diperoleh, serta penyajian data dan analisis data.

5. Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan jawaban terhadap rumusan masalah yang telah dinyatakan dalam bab pendahuluan, dan merupakan hasil pemecahan terhadap apa saja yang dipermasalahkan

dalam skripsi. Saran dibuat sebagai solusi terhadap permasalahan dalam hasil penelitian yang bersumber pada temuan penelitian, pembahasan, dan kesimpulan hasil penelitian.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tulungagung dengan dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tulungagung. Dari rumusan masalah, analisis data yang diajukan dalam pembahasan bab sebelumnya, maka dari itu dapat ditarik kesimpulan:

- 1) Secara simultan kualitas pelayanan dari *tangible* (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) yakni $F_{hitung} 26,483 > F_{tabel} 2,35$ maka H_0 ditolak. Secara parsial variabel *tangible* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tulungagung bahwa $t_{hitung} (0,505) < t_{tabel} (1.997732)$ dengan tingkat signifikansi $0,615 > 0,05$, sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak.
- 2) Secara simultan kualitas pelayanan dari *reliability* (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) yakni $F_{hitung} 26,483 > F_{tabel} 2,35$ maka H_0 ditolak. Sedangkan secara

parsial variabel *reability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tulungagung bahwa $t_{hitung} (2,701) > t_{Tabel} (1.997732)$ dengan tingkat signifikansi $0,009 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_2 diterima.

- 3) Secara simultan kualitas pelayanan *responsiveness* (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) yakni $F_{hitung} 26,483 > F_{tabel} 2,35$ maka H_0 ditolak. Secara parsial *responsiveness* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tulungagung bahwa $t_{hitung} (0,085) < t_{Tabel} (1.997732)$ dengan tingkat signifikansi $0,932 > 0,05$, sehingga H_0 diterima dan H_3 ditolak.
- 4) Secara simultan kualitas pelayanan *assurance* (X4) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) yakni $F_{hitung} 26,483 > F_{tabel} 2,35$ maka H_0 ditolak. Secara parsial variabel *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tulungagung bahwa $t_{hitung} (2,581) > t_{Tabel} (1.997732)$ dengan tingkat signifikansi $0,012 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_4 diterima
- 5) Secara simultan kualitas pelayanan *emphaty* (X5) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) yakni $F_{hitung} 26,483 > F_{tabel} 2,35$ maka H_0 ditolak. Sedangkan secara parsial *emphaty* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tulungagung bahwa $t_{hitung} (0,085) < t_{tabel} (1.997732)$ dengan tingkat signifikansi $0,932 > 0,05$, sehingga H_0 diterima dan H_5 ditolak.

- 6) Hasil analisis ini juga menunjukkan bahwa 64,2% variasi pada kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan. Sisanya 25,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variable (*tangibility*) (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tulungagung. Oleh karena itu, PT PLN (Persero) ULP Tulungagung harus mampu untuk memperbaiki kondisi tersebut sebagai upaya untuk memaksimalkan kualitas pelayanannya seperti meningkatkan fasilitas pada ruang pelayanan di kantor PLN Tulungagung salah satunya menambahkan mesin nomor antrian bagi pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan di kantor, dan para petugas PLN (vendor) selalu diberikan sosialisasi terkait atribut dan kelengkapan APD (alat pelindung diri) yang harus dikenakan dalam melakukan pemasangan listrik baru.

- b. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variable *responsiveness* (X3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tulungagung. Oleh karena itu, PT PLN (Persero) ULP Tulungagung harus mampu untuk memperbaiki kondisi tersebut sebagai upaya untuk memaksimalkan kualitas pelayanannya seperti tidak membiarkan pelanggan menunggu lama, serta memberikan informasi yang cepat sesuai dengan yang dibutuhkan pelanggan.
- c. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variable *empathy* (X5) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tulungagung. Oleh karena itu, PT PLN (Persero) ULP Tulungagung harus mampu untuk memperbaiki kondisi tersebut sebagai upaya untuk memaksimalkan kualitas pelayanannya seperti petugas tidak memandang status sosial pelanggan yang akan melakukan pemasangan baru listrik, petugas mampu memberikan informasi atau solusi terkait proses dan prosedur pemasangan baru sehingga pelanggan merasa nyaman dari pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Danang, Sunyoto. (2015). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. CAPS:Yogyakarta
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan Spss (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, R2)* Guepedia.
- Fandy Tjiptono, P. (2015). Fandy Tjiptono, Ph.D. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Edisi 4.
- Fatona, S. (2010). *Kualitas jasa yang mempengaruhi loyalitas dan relevansinya terhadap kepuasan*. JDM (Jurnal Dinamika Manajemen), 1(1).
- Rangkuti, Fredy. (2002). *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, h. 36
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, N. A. (2018). *Revitalisasi manajemen aparatur sipil negara melalui pemberhentian tidak dengan hormat bagi pegawai negeri sipil yang terlibat tindak pidana korupsi*. Jurnal Panorama Hukum, 3(2), 155-170.
- Hardiyansyah, (2018). *Kualitas pelayanan publik* (cetakan I, edisi revisi) Yogyakarta: Gava Media.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Karlina, E., Ariandi, F., Humaeroh, S. D., & Martiwi, R. (2019). *Analisis pelaksanaan pencatatan petty cash (kas kecil) pada PT MNI Entertainment Jakarta Pusat*. Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen, 3(2), 233-240.
- Kasmir, (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen pemasaran di Indonesia: analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lahir, Muhammad & Zulfadrial. (2012). *Penelitian Kualitatif*. Surakarta:Yuma Pustaka.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2021). *Buku ajar manajemen pelayanan publik*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Ningsih, S. (2012). *Pengaruh Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Lembaga Pendidikan Solocom di Surakarta*. Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis, 15(2), 125-134.
- Nurdiansyah, E., Dhita, A. N., & Pratita, D. (2019). *Analisis pemanfaatan jurnal elektronik oleh mahasiswa menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)*. Harmoni Sosial: Jurnal Pendidikan IPS, 6(2), 175-182.
- Priansa, Donni Juni. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.

- Rahman, S. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Area Manado*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 7(1), 301-310.
- Ridwan, I. H. J., & Sudrajat, M. A. S. (2020). *Hukum administrasi negara dan kebijakan pelayanan publik*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode riset penelitian kuantitatif penelitian di bidang manajemen, teknik, pendidikan dan eksperimen*. Deepublish.
- Simon, K., Utami, C. W., & Padmalia, M. (2016). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan surya nalendra sejahtera tours & travel*. Journal Of Management, 1(3), 15-26.
- Sugiyono, 2019. *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Veranita, M., & Hatimatunnisani, H. (2021). *Kualitas pelayanan publik pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Bandung Selatan*. Jurnal E-Bis, 5(1), 249-259.