

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN
PELANGGAN TABANAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

**Oleh :
Ni Gusti Ayu Km Tri Purnama Sari
2115744160**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN
PELANGGAN TABANAN**



· POLITEKNIK NEGERI BALI

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

**Oleh :
Ni Gusti Ayu Km Tri Purnama Sari
2115744160**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

ABSTRAK

Tri Purnama Sari, Ni Gusti Ayu Km. 2025. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (persero) Unit Layanan pelanggan Tabanan. Skripsi: Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali. Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Prof. I Wayan Edy Arsawan. SE.,MM. dan II: Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr.,Akt.,M.Acc.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Unit Layanan Pelanggan

Penelitian ini dilaksanakan di PT PLN (persero) Unit Layanan pelanggan Tabanan berlokasi di Jalan Gajah Mada No.1, Delod Peken, Kecamatan Tabanan, Kabupaten Tabanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan dan menanalisis dimensi dari pengaruh kualitas pelayanan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner dan studi pustaka Sample yang digunakan sebanyak 80 responden dengan pengambilan sample dilakukan dengan Teknik pendekatan umum non-probability sampling yaitu dengan teknik pengambilan sampling total atau jenuh. Teknik analisis yang dilakukan di penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan statistik deskriptif. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan Microsoft Excel dan Smart PLS 4. Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang selanjutnya dihitung skor dan rata-rata data tersebut sehingga dari hasil perhitungan tersebut kemudian diklasifikasikan menjadi kriteria yaitu: “Sangat Baik atau Tidak Valid. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil evaluasi kualitas pelayanan yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner, secara umum dapat disimpulkan bahwa PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan telah memberikan pelayanan dengan kualitas yang sangat baik, yang tercermin dari nilai rata-rata pada seluruh indikator berada di atas 4,0 dan termasuk dalam kategori “sangat baik”. Dari kelima dimensi tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang ditunjukkan dengan nilai P Value < 0,05 dan T-statistik > 1,664 pada masing-masing variabel. Hal ini membuktikan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan secara statistik mendukung hipotesis yang diajukan, yaitu bahwa semakin tinggi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan PLN, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka.

ABSTRACT

Tri Purnama Sari, Ni Gusti Ayu Km. 2025. The influence of service quality on customer satisfaction at PT PLN (Persero) Tabanan Customer Service Unit. Thesis: International Business Management, Department of Business Administration, Bali State Polytechnic.

This thesis has been approved and reviewed by Supervisor I: Prof. I Wayan Edy Arsawan. SE.,MM. and II: Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr., Akt., M.Acc.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Service Unit

This research was conducted at PT PLN (Persero) Tabanan Customer Service Unit located at Jalan Gajah Mada No.1, Delod Peken, Tabanan District, Tabanan Regency. This study aims to analyze the quality of service provided by PT PLN (Persero) Tabanan Customer Service Unit and analyze the dimensions of the significant influence of service quality on customer satisfaction at PT PLN (Persero) Tabanan Customer Service Unit. The data collection methods used were observation, interviews, questionnaires and literature studies. The sample used was 80 respondents with sampling carried out using the general non-probability sampling approach technique, namely the total or saturated sampling technique. The analysis techniques used in this study were qualitative descriptive and descriptive statistics. Data processing is done with the help of Microsoft Excel and Smart PLS 4. The data obtained through the distribution of questionnaires are then calculated the score and average of the data so that the results of the calculation are then classified into criteria, namely: "Very Good or Invalid. The results of the study indicate that the results of the evaluation of service quality carried out through the distribution of questionnaires, in general it can be concluded that PT PLN (Persero) Tabanan Customer Service Unit has provided services with very good quality, which is reflected in the average value of all indicators above 4.0 and is included in the category "very good". Of the five dimensions, they have a positive and significant influence on customer satisfaction, as indicated by the P Value <0.05 and T-statistic > 1.664 on each variable. This proves that the five dimensions of service quality statistically support the proposed hypothesis, namely that the higher the customer's perception of PLN's service quality, the higher their level of satisfaction.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya	17
Tabel 3. 1 Pengukuran Skala Likert	41
Tabel 4. 1 Hasil rata-rata evaluasi pada indicator Tangible	59
Tabel 4. 2 Hasil rata-rata evaluasi pada indicator Reliability	60
Tabel 4. 3 Hasil rata-rata evaluasi pada indicator Responsiveness	61
Tabel 4. 4 Hasil rata-rata evaluasi pada indicator Assurance	62
Tabel 4. 5 Hasil rata-rata evaluasi pada indicator Empathy	63
Tabel 4. 6 Total Rara-Rata Variabel Kualitas Pelayanan	64
Tabel 4. 7 Uji <i>Convergent Validity</i>	66
Tabel 4. 8 Uji <i>discriminant validity</i>	67
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas	69
Tabel 4. 10 R-Square	70
Tabel 4. 11 <i>Path Coefisien</i>	70
Tabel 4. 12 Result For Inner Wights Hypotesis Research	72

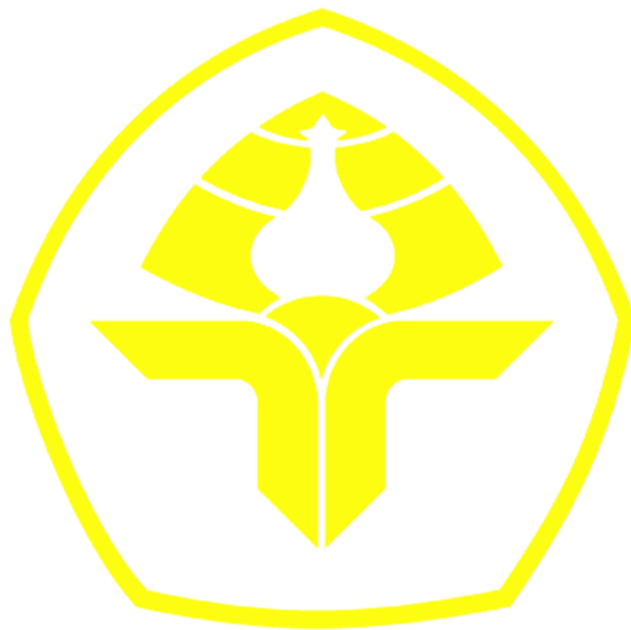
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA	iii
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Telaah Teori	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.3 Pelanggan	13
2.1.4 PLN (Perusahaan Listrik Negara)	14
2.1.5 Manajemen Pelayanan	15
2.2 Penelitian Sebelumnya	17
2.3 Kerangka Konsep dan Hipotesis	25
2.3.1 Kerangka Konsep	25
2.3.2 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	30

3.1 Tempat Penelitian	30
3.2 Populasi Dan Sampel	31
3.2.1 Sampel.....	31
3.2.2 Populasi.....	31
3.3 Variabel Penelitian.....	32
3.3.1 Kualitas Pelayanan (X)	36
3.3.2 Kepuasan Pelanggan (Y).....	37
3.4 Sumber Data.....	38
3.4.1 Data Primer	38
3.4.2 Data Sekunder	38
3.5 Jenis Penelitian.....	39
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6.1 Observasi.....	40
3.6.2 Kuesioner	40
3.6.3 Studi Pustaka.....	41
3.7 Metode Analisis Data.....	42
3.7.1 Teknik Analisis SEM (Structural Equation Modelling).....	43
3.7.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Khalayak Sasaran	47
4.1.1 Sejarah PT PLN (Persero).....	48
4.1.2 Bidang Usaha	56
4.1.3 Struktur Organisasi.....	56
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan	58
4.3 Implikasi Hasil Penelitian	78
4.3.1 Implikasi Teoritis	79
4.3.2 Implikasi Praktis	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Simpulan	81
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84

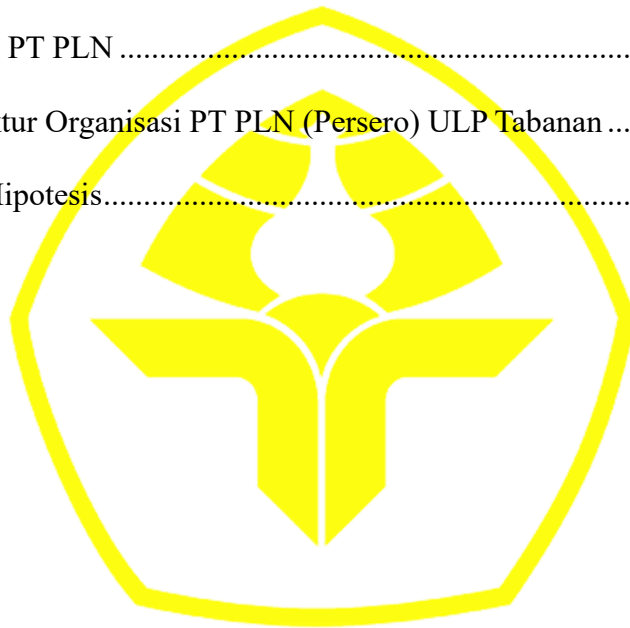
LAMPIRAN.....	90
---------------	----



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep	25
Gambar 3. 1 Lokasi PT PLN Perserto ULP Tabanan	31
Gambar 4. 1 Kantor PT. PLN (Persero) ULP Tabanan	48
Gambar 4. 2 Tata Nilai PT. PLN	53
Gambar 4. 3 Logo PT PLN	54
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Tabanan	57
Gambar 4. 5 Uji Hipotesis	71



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Bimbingan

Lampiran 2 Surat Permohonan Pengisian Kuisisioner

Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 4 Tabulasi Data Kuisisioner

Lampiran 5 Penyebaran Kuisisioner Online

Lampiran 6 Petugas Melayani Pelanggan

Lampiran 7 Hasil Uji Model Smart PLS 4

Lampiran 8 Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 9 Output

Lampiran 10 Riwayat Hidup Peneliti



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam konteks bisnis yang penuh dengan persaingan ketat, kualitas pelayanan tergolong sebagai faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan masa kini tidak lagi hanya terpaku pada produk, tetapi juga memperhatikan bagaimana pelayanan yang mereka terima selama proses transaksi berlangsung. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan pengalaman positif bagi pelanggan, sehingga loyalitas pelanggan dapat terbentuk dan kemungkinan untuk kembali menggunakan barang atau layanan yang disediakan pun meningkat (Sumrit & Sowijit, 2023).

Berbagai aspek kualitas pelayanan meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan, serta kemampuan perusahaan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan. Ketika layanan yang disediakan gagal memenuhi ekspektasi pelanggan, maka hal tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan dan berpotensi menurunkan citra perusahaan di mata masyarakat (Nigatu *et al.*, 2023).

Kepuasan pelanggan merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kinerja perusahaan, terutama dalam sektor jasa. Perusahaan yang berhasil memberikan pelayanan yang memuaskan cenderung lebih mudah membangun hubungan jangka panjang dan kemitraan yang kuat dengan pelanggan mereka. Dengan demikian, perusahaan perlu mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan (Asawawibul *et al.*, 2025).

Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia, PT. PLN (Persero) memiliki peran vital dalam menyediakan pasokan listrik untuk semua kalangan masyarakat, tanpa memandang status sosial. Sebagai perusahaan yang telah beroperasi sejak lama, PT. PLN (Persero) terus berupaya berkembang guna memenuhi kebutuhan energi masyarakat. PT. PLN (Persero) menyediakan dua pilihan layanan listrik bagi masyarakat: sistem Prabayar dan Pascabayar. Kedua sistem ini telah menjangkau seluruh Indonesia, termasuk di Kota Tabanan, Bali (Mi'raji M. & Arfah, 2020).

PT. PLN (Persero) menyediakan berbagai layanan kepada masyarakat, antara lain pelayanan Penyediaan dan Distribusi Listrik, Layanan Pascabayar dan Prabayar, Layanan Pengaduan dan Informasi, Program Listrik Subsidi dan Sosial, layanan infrastruktur kelistrikan, dan layanan bisnis dan industri. Pemberian pelayanan yang optimal, bahkan pelayanan prima, menjadi keharusan bagi PT. PLN (Persero) untuk memastikan terciptanya kepuasan pelanggan (Jati, 2021).

Semakin meningkatnya pertumbuhan pelanggan pengguna listrik dari PT PLN (Persero) ULP Tabanan, masyarakat di beberapa lokasi di kota Tabanan masih banyak

yang mengeluhkan mengenai kualitas pelayanan yang sering terjadi seperti pelayanan pasangan baru, pasang sementara, tambah daya, pemadaman listrik dan voltase yang tidak stabil dan lain sebagainya dengan total keseluruhan keluhan pelanggan pada tahun 2024 sebanyak 3.253 pelanggan. Keluhan pelanggan ini terjadi tidak hanya terjadi pada tahun 2023 saja tetapi pada tahun 2021 sudah tercatat banyak keluhan yang masuk di PT PLN (Persero) ULP Tabanan. Hal ini ditinjau dari rekapitulasi keluhan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tabanan pada tahun 2021 sampai dengan 2024 yaitu sebagai berikut:

Bulan	Jumlah Pelanggan			
	2021	2022	2023	2024
Januari	78	102	184	152
Februari	73	110	130	80
Maret	77	81	120	167
April	125	67	103	211
Mei	81	60	101	231
Juni	78	101	118	191
Juli	68	387	120	183
Agustus	50	422	124	325
September	39	240	175	2.177
Oktober	53	237	166	1.757
November	87	201	160	512
Desember	100	211	286	315
Total	909	2.219	1.787	6.301

Tabel 1. 1 Jumlah Keluhan Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tabanan 2021-2024
Sumber: Data diolah 2025

Pada tabel 1.1 diatas menggambarkan data jumlah keluhan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tabanan pada tahun 2021 memiliki jumlah persentase keluhan pelanggan paling rendah dibanding pada tahun lainnya yaitu sebesar 8% dengan total keluhan pelanggan sebanyak 909 orang kemudian pada tahun 2022 mengalami

peningkatan sebesar 20% dengan total keluhan pelanggan sebanyak 2.219 orang dan pada tahun 2023 terjadi penurunan keluhan pelanggan sebanyak 16% dengan total keluhan pelanggan sebanyak 1.787 orang. Kemudian tahun 2024 jumlah persentase keluhan pelanggan paling tinggi dibandingkan tahun lainnya yaitu mengalami peningkatan sebesar 56% dengan total keluhan pelanggan sebanyak 6.301 orang. Jumlah total keseluruhan keluhan pelanggan pada tahun 2021 sampai dengan 2024 sebanyak 11.258 pelanggan. Masalah terkait keluhan pelanggan tersebut dapat dilaporkan pada bagian pelayanan yang disediakan oleh PT PLN (Persero) melalui sarana pengaduan 24 jam untuk pengaduan pelanggan.

Kualitas pelayanan memiliki peran kunci dalam menentukan sejauh mana pelanggan merasa puas terhadap suatu perusahaan (Setiawati *et al.*, 2023), terutama di sektor jasa. PT PLN (Persero) sebagai penyedia layanan listrik nasional memiliki peran penting dalam memastikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan, sebagai bagian dari PT PLN (Persero), bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan listrik yang andal serta responsif terhadap kebutuhan pelanggan (Mi'raji M. & Arfah, 2020). pemberian pelayanan yang melampaui ekspektasi pelanggan merupakan faktor utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan (Nunkoo *et al.*, 2020).

Faktor-faktor seperti kecepatan layanan, keakuratan informasi, kemudahan akses layanan, serta responsibilitas petugas menjadi aspek yang menentukan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Apabila kualitas pelayanan tidak memenuhi harapan pelanggan, maka tingkat kepuasan pelanggan berpotensi

mengalami penurunan, sehingga menyebabkan keluhan atau beralihnya pelanggan ke sumber energi alternatif (Segoro, 2023).

Mengacu pada penjelasan diatas, penelitian ini akan mengkaji **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan**. Dengan mengidentifikasi faktor pendorong kepuasan pelanggan, perusahaan dapat menyempurnakan kualitas layanan guna memberikan pengalaman yang unggul.

Terlepas dari banyaknya penelitian yang telah membahas hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, sebagian besar studi tersebut dilakukan pada sektor-sektor seperti perbankan syariah, logistik e-commerce, layanan purnajual otomotif, serta layanan digital dan hospitality. Studi oleh Setiawati *et al.* (2023), Sumrit & Sowijit (2023), hingga Nigatu *et al.* (2023), masing-masing memperlihatkan dampak signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Namun demikian, penelitian yang secara spesifik mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada sektor kelistrikan milik negara, khususnya di unit layanan pelanggan daerah seperti PT PLN (Persero) ULP Tabanan, masih sangat terbatas. Kondisi ini menegaskan adanya celah riset (*research gap*) yang signifikan dan layak untuk diselidiki lebih lanjut.

Maka dari itu, mengacu pada data internal yang telah dikumpulkan dari PT PLN (Persero) ULP Tabanan, tercatat bahwa keluhan pelanggan mengalami peningkatan signifikan, dari 909 kasus pada tahun 2021 menjadi 6.343 kasus pada tahun 2024. Kondisi ini menunjukkan bahwa ada celah antara pelayanan yang diberikan dan

ekspektasi pelanggan, mengindikasikan bahwa harapan mereka belum sepenuhnya terpenuhi. Keterbatasan kajian akademik pada konteks pelayanan PT PLN, dikombinasikan dengan meningkatnya jumlah keluhan pelanggan, memperkuat urgensi penelitian ini.

Peneliti tertarik untuk mengangkat isu ini karena selain memiliki nilai teoritis dalam memperkaya literatur mengenai kualitas pelayanan di sektor publik, penelitian ini secara praktis dapat dimanfaatkan oleh PT. PLN (Persero) ULP Tabanan sebagai referensi untuk mengevaluasi dan meningkatkan strategi mereka dalam mencapai kepuasan pelanggan yang lebih optimal. Terlebih lagi, lokasi penelitian ini adalah tempat peneliti melaksanakan praktik kerja lapangan (PKL), sehingga memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi secara langsung serta memahami situasi dan permasalahan di lapangan secara lebih mendalam.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang tersebut, permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah evaluasi kualitas pelayanan yang telah diberikan untuk meningkatkan layanan terhadap pelayanan oleh PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan?
2. Apa sajakah dimensi dari pengaruh kualitas pelayanan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang diajukan, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan.
2. Untuk menanalisis dimensi dari pengaruh kualitas pelayanan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan.

1.4 Sistematika Penulisan

Laporan penelitian proyek akhir ini memiliki sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menyajikan bagian pendahuluan dari penelitian. Di dalamnya dibahas poin-poin penting, meliputi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kontribusi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berfokus pada ulasan penelitian sebelumnya, yang dirangkum dalam bagian *state of the art*. Di dalamnya juga disajikan tinjauan pustaka yang berisi teori-teori ilmiah. Teori-teori ini berfungsi sebagai dasar acuan untuk penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode penelitian, termasuk cara mengolah dan menganalisis data untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pengolahan dan analisis data yang telah dikumpulkan. Data-data tersebut akan diolah dan dianalisis menggunakan metode yang sudah ditentukan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini, disajikan ringkasan hasil penelitian yang diikuti dengan rekomendasi untuk studi atau implementasi di masa yang akan datang.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan penjelasan yang telah diuraikan diatas mengenai Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (persero) Unit Layanan pelanggan Tabanan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil evaluasi kualitas pelayanan yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner, secara umum dapat disimpulkan bahwa PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan telah memberikan pelayanan dengan kualitas yang sangat baik, yang tercermin dari nilai rata-rata pada seluruh indikator berada di atas 4,0 dan termasuk dalam kategori “sangat baik”.

1. Indikator *Tangible* menunjukkan bahwa fasilitas fisik, kenyamanan ruang layanan, serta penampilan petugas telah memenuhi harapan pelanggan. Hal ini mendukung citra profesional dan kredibel dari layanan PLN.

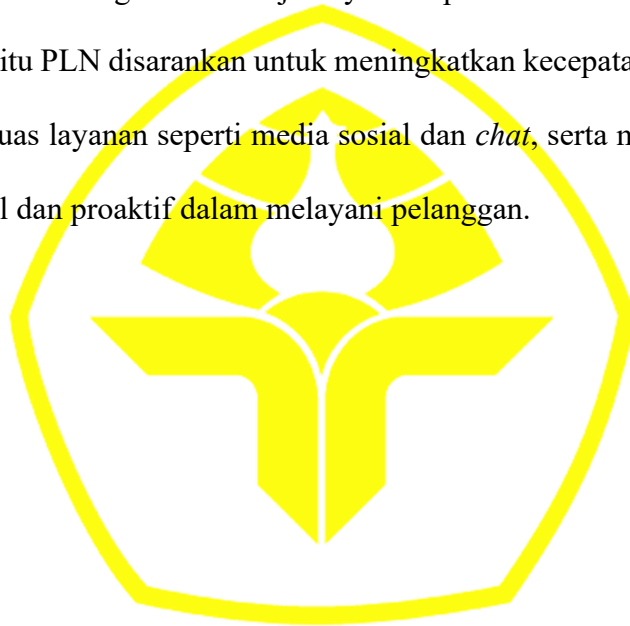
2. Indikator *Reliability* mencerminkan bahwa layanan yang dijanjikan PLN telah dilaksanakan secara konsisten dan tepat waktu, dengan informasi yang akurat dan penyelesaian masalah secara tuntas, sehingga membangun kepercayaan pelanggan.
3. Indikator *Responsiveness* memperlihatkan bahwa petugas PLN bersikap tanggap, cepat dalam merespons pertanyaan dan keluhan pelanggan, serta aktif dalam membantu tanpa menunda-nunda.
4. Indikator *Assurance* menunjukkan bahwa petugas memiliki pengetahuan yang memadai, bersikap sopan, profesional, dan mampu memberikan rasa aman serta kepercayaan diri kepada pelanggan saat berinteraksi.
5. Indikator *Empathy* menegaskan bahwa petugas PLN menunjukkan perhatian secara personal kepada pelanggan, memperlakukan mereka dengan penuh penghargaan, serta tidak membedakan layanan berdasarkan latar belakang atau status sosial.

Berdasarkan penjelasan diatas indikator *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang ditunjukkan dengan nilai *P Value* $< 0,05$ dan T-statistik $> 1,664$ pada masing-masing variabel. Hal ini membuktikan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan secara statistik mendukung hipotesis yang diajukan, yaitu bahwa semakin tinggi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan PLN, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka.

5.2 Saran

Beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan pelaksanaan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, didasarkan pada hasil penelitian dan simpulan yang telah dijabarkan sebelumnya, yaitu:

Bagi seluruh karyawan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan diharapkan untuk tetap mempertahankan penerapan kualitas pelayanan yang sesuai dengan SOP perusahaan agar tidak terjadinya *complain* dan komentar negatif dari pelanggan. Selain itu PLN disarankan untuk meningkatkan kecepatan dalam merespon keluhan, memperluas layanan seperti media sosial dan *chat*, serta mendorong petugas agar lebih personal dan proaktif dalam melayani pelanggan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, M.A, D. D. H. R. (2021). Pengantar Metodologi Penelitian. In *Antasari Press*.
- Adnyana, I. M., Yulianah, & Primasari, A. H. (2020). Analysis of the Effect of Service Quality on Customer Loyalty in Mediation by Customer Satisfaction at Loka Supermarket Cibubur. *International Journal of Science and Society*, 2(4), 147–158. <https://doi.org/10.54783/ijssoc.v2i4.200>
- Arisona, G., Taruna, A. P., Irwanto, D., Bestari, A. B., & Juniawan, W. (2025). Classification Based on the Support Vector Machine for Determining Operational Targets for Controlling Electricity Usage with Conventional Meters: A Case Study of Industrial and Business Tariff Customers from PT PLN (Persero) Indonesia. *IEEE Access*, 13(January), 12388–12398. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2025.3529295>
- Asawawibul, S., Na-Nan, K., Pinkajay, K., Jaturat, N., Kittichotsatsawat, Y., & Hu, B. (2025). The influence of cost on customer satisfaction in e-commerce logistics: Mediating roles of service quality, technology usage, transportation time, and production condition. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 11(1), 100482. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2025.100482>
- Dwitama, A., Panggabean, P., & Fadhilah, M. F. (2022). Service Analysis on Consumer Interest and Satisfaction. Study on street food in Sudirman Area, Bandung, Indonesia. *International Journal Administration, Business & Organization*, 3(3),

30–45.

Hameed, I., Chatterjee, R. S., Zainab, B., Tzhe, A. X., Yee, L. S., & Khan, K. (2024).

Navigating Loyalty and Trust in the Skies : The Mediating Role of Customer Satisfaction and Image for Sustainable Airlines Authors : Faculty of Social

Sciences and Leisure Management Department of Business Administration.

Sustainable Futures, 8(September), 100299.

<https://doi.org/10.1016/j.sftr.2024.100299>

Harahap, L. K. (2020). Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan

SMARTPLS (Partial Least Square). *Fakultas Sains Dan Teknologi Uin Walisongo*

Semarang, 1, 1.

Iryana, & Kawasati, R. (2018). *Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif*. 21(58).

Jati, I. W. (2021). Fungsi Perusahaan Listrik Negara (PLN) Sebagai Penyedia Tenaga

Listrik Terhadap Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan

Konsumen. *Aainul Haq: Jurnal Hukum Keluarga Islam*, 1(II), 58–73.

Kaewkamol, P., & Chen, Y. (2023). Customer Satisfaction Factors of Smart Hotels

based on Customer Reviews in Online Platform. *8th International Conference on*

Digital Arts, Media and Technology and 6th ECTI Northern Section Conference

on Electrical, Electronics, Computer and Telecommunications Engineering, ECTI

DAMT and NCON 2023, 43–46.

<https://doi.org/10.1109/ECTIDAMTNCON57770.2023.10139642>

Lukaraja, M., Pesulesy, E. R., Lesnussa, Y. A., & Matdoan, M. Y. (2020).

STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM) UNTUK MENGANALISIS

FAKTOR- (Persero) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI DESA
BUANO UTARA Structural Equation Modeling (SEM) to Analyze The Factors
Influncing The Ministry of Service PT . PLN (Persero) to Customer Sati.
Variance Journal of Statistics and Its Applications, 2(2), 93–102.

Mamminanga, I., Yusran, & Abbas, H. (2022). Manajemen Pelayanan Administrasi
dalam rangka Pelaksanaan Good Governance pada Sekretariat Daerah Kabupaten
Wajo. *Jurnal Mirai Manajemen*, 7(1), 36–49.
<https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/2230%0Ahttps://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/download/2230/1484>

Mi'raji M., dkk, & Arfah, M. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT.
PLN (PERSERO) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PATUMBAK
MEDAN SELATAN (Studi Kasus Pelanggan Dengan Daya 23.000 VA). *Cetak)*
Buletin Utama Teknik, 16(1), 1410–4520.

Muhtarom, A., Fitrotun, E., Rusmawati, Y., & Pratama, A. P. (2023). Analisis Kualitas
Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian
Dimediasi Kepuasan Pelanggan pada Makanan Khas Lamongan (Study Kasus
pada Konsumen Sentral Nasi Boran Lamongan dengan Analisis Metode Partial
Least Square (PLS)- S. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan PENATARAN*, Vol.
8(1), 117–130.

Nasution, T. A. (2020). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Strategic Business-IT
Alignment: Studi Kasus pada Universitas Muhammadiyah Riau*. 1–59.

Nigatu, A. G., Belete, A. A., & Habtie, G. M. (2023). Effects of automated teller

machine service quality on customer satisfaction: Evidence from commercial bank of Ethiopia. *Heliyon*, 9(8), e19132. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e19132>

Nunkoo, R., Teeroovengadum, V., Ringle, C. M., & Sunnassee, V. (2020). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*, 91. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>

Nurdewi, N. (2022). Implementasi Personal Branding Smart Asn Perwujudan Bangsa Melayani Di Provinsi Maluku Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(2), 297–303. <https://doi.org/10.55681/sentri.v1i2.235>

Nurhalizah, S., Kholijah, G., & Gusmanely, Z. (2024). Analisis Structural Equation Modeling Partial Least Square pada Kinerja Pegawai PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi. *Indonesian Journal of Applied Statistics*, 6(2), 125. <https://doi.org/10.13057/ijas.v6i2.78921>

Pangkey, D. itj., & Rantung, M. I. R. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media Group.

Purnomoadi, A. P., Purnomo, H. S., Habibie, A. S., Saputro, N. E., Jintaka, D. R., & Sari, I. M. (2022). A Review on Asset Health Management and Criticality Parameters in PLN Indonesia. *ICPERE 2022 - 5th International Conference on Power Engineering and Renewable Energy, Proceedings*, 1, 1–6. <https://doi.org/10.1109/ICPERE56870.2022.10037534>

Redminto dan Minarsih. (2019). Manajemen pelayanan publik. *Pengaruh Manajemen*

Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang, 2(1), 291–304.

Redo, R., Hidayad, F., & Hengki, K. (2023). Hubungan Fasilitas Olahraga Dan Motivasi Terhadap Minat Belajar Siswa Di MTs Negeri 2 Oku Timur. *Jurnal Dunia Pendidikan*, 3, 135–148.

Sari, M. S., & Zefri, M. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelolaan Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura. *Jurnal Ekonomi*, 21(3), 308–315.

Sari, M. (2020). *NATURAL SCIENCE : Jurnal Penelitian Bidang IPA dan Pendidikan IPA*, ISSN : 2715-470X (Online), 2477 – 6181 (Cetak) *Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA*. 41–53.

Segoro, W. (2023). The Influence of Perceived Service Quality, Mooring Factor, and Relationship Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 81, 306–310. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.433>

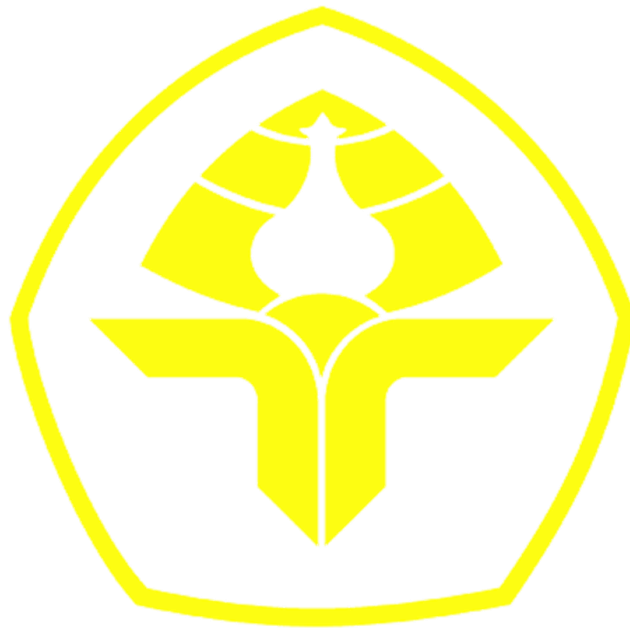
Setiawati, Z., Majid, M. S. A., Zulkifli, Z., Agustina, M., Jalaluddin, & Riyaldi, M. H. (2023). The Effects of Service Quality and Sharia Governance on Islamic Banking Customer Loyalty: Does Bank Reputation Play a Role? *2023 International Conference on Sustainable Islamic Business and Finance, SIBF 2023*, 291–295. <https://doi.org/10.1109/SIBF60067.2023.10379899>

Singh, P., Agrawal, G., & Kushwaha, R. (2021). Evaluating Customer Satisfaction of Weather Index Insurance Service Quality Using Kano Model. *2021 IEEE Bombay*

Section Signature Conference, IBSSC 2021, 1–6.

<https://doi.org/10.1109/IBSSC53889.2021.9673370>

Sumrit, D., & Sowijit, K. (2023). Winning customer satisfaction toward omnichannel logistics service quality based on an integrated importance-performance analysis and three-factor theory: Insight from Thailand. *Asia Pacific Management Review*, 28(4), 531–543. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2023.03.003>



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI