

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN**  
**TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO)**  
**ULP WANGI-WANGI**



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

Oleh:

MADE RATNA JUNITHA

NIM: 2215764002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2023**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO)  
ULP WANGI-WANGI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan

Program Studi Manajemen Bisnis Internasional

Jurusan Administrasi Bisnis

Politeknik Negeri Bali

Oleh:

**MADE RATNA JUNITHA**

NIM: 2215764002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2023**

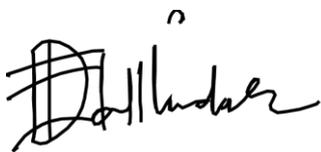
## PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

1. Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT PLN  
(Persero) ULP Wangi-Wangi
2. Penulis :
  - a. Nama : Made Ratna Junitha
  - b. NIM : 2215764002
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : RPL D4 Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 26 Juli 2023

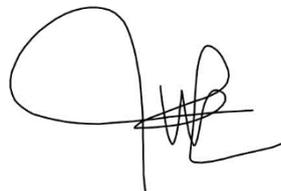
Menyetujui:

Pembimbing I,



Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., M.B.A. Ph.D.  
NIP. 196409291990032003

Pembimbing II,



Gede Sedana Wibawa Yasa, Str.Akt., M.Si.  
NIP. 0001039502

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

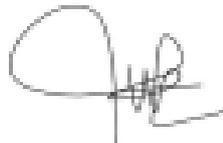
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO)  
ULP WANGI-WANGI**

Oleh:

**MADE RATNA JUNITHA**

NIM: 2215764002

Disahkan:  
Ketua Penguji



**Gede Sedana Wibawa Yasa, Str.Akt., MSI.**  
NIP. 0001039502

Penguji I



**Dr. Majid Wajdi, M.Pd**  
NIP. 196212081990111001

Penguji II



**I Nyoman Sukayasa, SH,M.H**  
NIP. 196312311992031015



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

Badung, 22 Agustus 2023  
Prodi Manajemen Bisnis Internasional  
Ketua,



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

## **MOTTO**

“PLEASE TRUST ON YOURSELF, THAT IS GOLDEN FOR LIFE”

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Wangi-Wangi”** tepat pada waktunya. Atas terselesaikannya penelitian ini, maka penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, saudara, dan keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan moril, nasehat, dan doa untuk kesuksesan penulis.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., M.B.A., Ph.D. 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 Gede Sedana Wibawa Yasa, Str.Akt., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang juga membimbing penulis dengan sabar serta memberikan saran dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan baik.

4. Rekan-rekan terdekat penulis serta teman-teman D4 RPL MBI yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas dukungan, motivasi, dan 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 *design & innovation* ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi nyata bagi perkembangan dunia industri dan ilmu pengetahuan ke depannya.

Wangi-Wangi, 26 Juli 2023



Made Ratna Junitha

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama : Made Ratna Junitha**

**NIM : 2215764002**

**Prodi / Jurusan : RPL Manajemen Bisnis Internasional / Administrasi Bisnis**

Dengan ini menyatakan bahwa naskah SKRIPSI saya dengan judul:

“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI PT PLN (Persero) ULP WANGI-WANGI”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga 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 pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apa pun.

Wangi-Wangi, 26 Juli 2023

Yang menyatakan,



Made Ratna Junitha  
NIM: 2215764002

## **ABSTRAK**

Kepuasan pelanggan sangat penting untuk membangun bisnis lebih maju untuk meningkatkan keuntungan bagi perusahaan PLN. Mewujudkan rasa puas terhadap pelanggan perlu adanya tindakan pelayanan yang baik. Sebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan berada di atas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen. Perusahaan juga harus memahami apa kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mewujudkan kepuasan pelanggan maka perlu adanya analisis terhadap kualitas pelayanan yang diberikan petugas PT PLN (Persero) ULP Wangi-Wangi.

Metode yang dipakai dalam menganalisis kualitas pelayanan pelanggan yaitu dengan metode sampel, di mana metode ini merupakan bagian dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi yang besar. Dalam menentukan jumlah sampel di sini menggunakan rumus Slovin dengan hasil 100 sampel. Pengumpulan data dari 100 sampel ini dengan cara studi pustaka dan penelitian langsung menggunakan kuesioner melalui Google Form.

Tujuan dari analisis ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar rasa puas dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan petugas agar dikemudian dapat di evaluasi dan ditingkatkan.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.**

## **ABSTRACT**

Customer satisfaction is very important to build a more advanced business to increase profits for the PLN company. Realising a sense of satisfaction with customers requires good service actions. A service company must maintain the quality of the services offered to be above competitors and more powerful than what consumers imagine. The companies must also understand what customer needs and expectations are for the services provided. To realise customer satisfaction, it is necessary to analyse the quality by PT PLN (Persero) ULP Wangi-Wangi officers.

The method used in analysing the quality of customer service was the sample method, where this method is part of the number and characteristics possessed by a large population. In determining the number of samples here using the Slovin formula with a result of 100 samples. Collecting data form 100 samples by way of literature study and direct research using a questionnaire through the Google Form.

The purpose of this analysis is to find out how much satisfaction the customer has for the service provided by the officer so that later it can be evaluated and improved.

**Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.**

## **PRAKATA**

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Wangi-Wangi. Dalam skripsi ini, dibahas mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan rumah tangga PT PLN (Persero) ULP Wangi-Wangi dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan di ULP Wangi-Wangi. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti sidang skripsi Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini, banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan, serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis beranggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan. Tetapi, penulis menyadari bahwa tidak tertutup kemungkinan di dalamnya terdapat kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, bagi tempat penelitian, serta para pembaca pada umumnya.

Wangi-Wangi, 18 Februari 2023

Penulis,



Made Ratna Junitha

## DAFTAR ISI

SAMPUL .....	i
SAMPUL .....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
MOTTO .....	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI .....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
PRAKATA .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5

1.4.1. Manfaat Teoritis .....	6
1.4.2. Manfaat Praktis .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1. Sistem Informasi Manajemen .....	7
2.2. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	9
2.3. Kualitas Pelayanan .....	11
2.4. Kepuasan Pelanggan .....	12
2.5. Penelitian Terdahulu .....	13
2.6. Kerangka Konsep .....	14
2.7. Hipotesis.....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
3.1. Metode dan Jenis Penelitian .....	17
3.2. Variabel dan Desain Penelitian .....	17
3.3. Populasi dan Sampel .....	18
3.3.1. Populasi .....	18
3.3.2. Sampel.....	18
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	19
3.4.1. Pengumpulan Data .....	19
3.4.2. Data Penelitian .....	21
3.4.2.1. Data Primer.....	21
3.5. Pengolahan Data.....	21
3.5.1. Uji Validitas .....	21
3.5.2. Uji Reliabilitas .....	22

3.5.3. Analisis Data .....	23
3.6. Teknik Analisis Data.....	23
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>24</b>
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	24
4.1.1. Sejarah PLN Unit Layanan Pelanggan Wangi-Wangi .....	24
4.1.2. Visi dan Misi PT PLN (Persero) .....	25
4.2. Hasil dan Pembahasan.....	26
4.2.1. Karakteristik Responden .....	26
4.2.2. Uji Instrumen .....	28
4.2.2.1. Uji Validitas.....	28
4.2.2.2. Uji Reliabilitas .....	33
4.2.3. Uji Asumsi Klasik .....	34
4.2.3.1. Uji Normalitas .....	34
4.2.3.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	35
4.2.1. Hasil Uji Hipotesis (Uji Regresi) .....	36
4.2.1.1. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	36
4.2.1.2. Hasil Uji F .....	37
4.3. Pembahasan .....	38
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>41</b>
5.1. Kesimpulan.....	41
5.2. Saran.....	42
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>44</b>

LAMPIRAN.....	46
---------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 4.1. Hasil Karakteristik Responden .....	27
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas .....	29
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas .....	34
Tabel 4.4. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	37
Tabel 4.5. Hasil Uji F .....	38

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Grafik Pengaduan Pelanggan Januari-Maret 2023.....	4
Gambar 2.1. Flow Chart Kerangka Konsep.....	15
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas .....	35
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	36

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Karakteristik Responden .....	46
Lampiran 2. Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	49
Lampiran 3. Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	51
Lampiran 4. Hasil Uji Karakteristik Responden .....	53
Lampiran 5. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....	54

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kita saat ini sudah memasuki era Society 5.0 dimana energi listrik sangat berperan penting untuk memenuhi kebutuhan manusia seperti rumah tangga, instansi-instansi pemerintah, perkantoran, dan industri. Kehadiran listrik tidak hanya membantu manusia memenuhi kebutuhannya, tetapi juga membuat mereka hidup lebih nyaman. Banyak perubahan terjadi akibat kemunculan listrik di dunia ini, karena tanpanya manusia, akan sulit memenuhi kebutuhan dan juga dalam beraktivitas (Junitha,2023).

Pengaruh listrik sangat dirasakan di beberapa aspek bidang, yaitu pada bidang sosial yang memengaruhi kehidupan sosial masyarakat, sebagai contoh lampu penerangan jalan yang membutuhkan energi listrik dan teknologi pengobatan penyakit menjadi lebih mudah dilakukan. Energi listrik juga berpengaruh pada aspek bidang budaya. Sebelum adanya listrik, manusia kesulitan berkomunikasi, terlebih lagi untuk melakukan pertukaran budaya dengan bangsa lainnya. Selain itu, energi listrik juga berpengaruh pada aspek bidang ekonomi dan pendidikan. Pengaruh energi listrik pada bidang ekonomi yaitu untuk memperlancar kegiatan industri dan mendukung kegiatan ekonomi dalam negeri. Selain itu, juga kehadiran

listrik membantu masyarakat untuk menciptakan produk berkualitas dan berdaya saing tinggi, sehingga menyebabkan lapangan pekerjaan akan lebih banyak tercipta, sehingga perekonomian masyarakat dapat meningkat. Selanjutnya yaitu pada bidang pendidikan yang sangat berpengaruh besar dalam memudahkan proses belajar, khususnya pada saat pandemi COVID-19 lalu yang sudah dirasakan bersama di mana sekolah-sekolah menggunakan sistem daring dalam proses belajar.

Kehadiran energi listrik berpengaruh positif terhadap kehidupan manusia di semua aspek. Maka dari itu, perusahaan listrik dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada seluruh pelanggan di Indonesia.

Perusahaan listrik di Indonesia merupakan perusahaan badan usaha milik negara yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari segala aspek bidang di Indonesia dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang diberikan merasa puas.

Konsep kualitas sering dianggap ukuran kebaikan suatu produk atau jasa. Persepsi terhadap kualitas mencerminkan perasaan konsumen yang secara menyeluruh. Permasalahan yang dituntut oleh masyarakat saat ini adalah peningkatan keandalan listrik dan pelayanan pada PT PLN (Persero), termasuk peningkatan jasa pelayanan kepada masyarakat.

PT PLN (Persero) sudah lama ada dan berkembang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memiliki 2 (dua) program, yaitu listrik pasca bayar

dan listrik Prabayar. Kedua program tersebut sudah dinikmati masyarakat di seluruh Indonesia, termasuk di Kabupaten Wakatobi. ULP Wangi-Wangi merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Sulawesi Tenggara. Wakatobi memiliki kepulauan yaitu Wanci, Kaledupa, Tomia, dan Binongko, di mana itu semua adalah nama pulau-pulau yang termasuk ke dalam daerah ULP Wangi-Wangi.

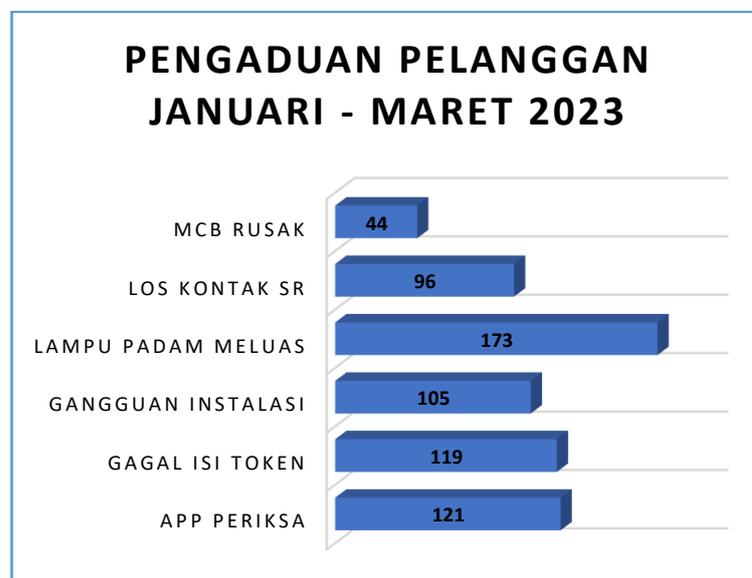
PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Wangi-Wangi harus memastikan kepuasan pelanggan dari pelayanan yang ditawarkan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, maka semakin tinggi pula citra atau keberhasilan perusahaan di mata pelanggan, atau bahkan perusahaan bisa mendapatkan kepercayaan yang baik di mata pemerintah.

Menurut pengamatan peneliti yang telah dilakukan sejak tiga tahun yang lalu di ULP Wangi-Wangi, terdapat permasalahan berupa keterlambatan pelayanan, seperti pada saat pelanggan melaporkan pengaduan meteran Prabayar (meteran token) bertuliskan "Periksa" ke Kantor Pelayanan Pelanggan Wangi-Wangi pada bagian *Commend Center*. Respons yang dirasakan pelanggan sudah bagus, tetapi dalam eksekusi di lapangan menghabiskan banyak waktu dengan menunggu sekitar lebih dari empat jam, dan waktu yang ditempuh itu juga sudah melewati batas SLA (*Service Level Agreement*) yang ada.

Permasalahan pengaduan lainnya yang sering muncul dari pelanggan adalah adanya padam listrik yang lama dan tidak diketahui penyebabnya serta kapan listrik akan menyala kembali. Padam listrik ini bisa saja terjadi karena 2 (dua) sebab, yaitu yang pertama terjadinya kerusakan pada meteran di rumah pelanggan atau terjadinya padam meluas akibat adanya gangguan pada jaringan listrik. Kurangnya

informasi terkait padam listrik inilah yang membuat pelanggan melakukan pengaduan kepada PT PLN (Persero) ULP Wangi-Wangi.

Dari permasalahan yang terjadi saat ini di ULP Wangi-Wangi, ketidakpuasan pelanggan dalam pelayanan yang masih belum bisa memenuhi kebutuhan, keinginan, serta kepuasan pelanggan itu sendiri, terbukti dengan masih adanya pengaduan pelanggan terkait gangguan maupun keluhan yang disajikan pada Gambar 1.1 di bawah ini:



Gambar 1.1. Grafik Pengaduan Pelanggan Januari-Maret 2023

Grafik di atas menunjukkan bahwa jumlah pengaduan pelanggan cukup tinggi, yaitu di atas 50 pengaduan dari bulan Januari-Maret tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan masih merasakan ketidakpuasannya. Permasalahan ini disebabkan oleh: 1) Empati (*empathy*). Kurang adanya komunikasi yang baik untuk membangun hubungan antara pelanggan dan petugas PLN, serta pemahaman akan kebutuhan pelanggan. Contoh: Kurang tersampainya informasi pemadaman listrik kepada pelanggan; 2) Keandalan (*reliability*). Pelanggan mengeluhkan

tentang pelayanan pada PT PLN (Persero) ULP Wangi-Wangi. Contoh: Pelayanan petugas PLN yang kurang ramah, serta lamanya pengerjaan gangguan, yang harusnya bisa diselesaikan dalam kurun waktu tiga jam, tetapi diselesaikan lebih dari itu.

Dari penjelasan fenomena yang terjadi pada pelayanan yang diberikan PT PLN (Persero) ULP Wangi-Wangi, di mana pelanggan masih merasa belum puas serta pentingnya faktor empati dan keandalan dalam melakukan pelayan, sehingga membuat penulis tertarik untuk melakukan analisis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Wangi-Wangi (Junitha,2023).

## **1.2. Rumusan Masalah**

Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Wangi-Wangi ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Wangi-Wangi.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dengan adanya penulisan skripsi ini sebagai berikut:

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu dengan memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan teori, ide, dan pemikiran dalam implementasi transformasi pelayanan bisnis secara digital terhadap efektivitas pengaduan pelanggan.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1) Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi pengembangan penulisan dan penelitian karya ilmiah, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

2) Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam perbaikan implementasi transformasi pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

3) Bagi Mahasiswa

Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang strategi perusahaan dalam melakukan transformasi pelayanan bisnis terhadap kepuasan pelanggan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Wangi-Wangi, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan, yaitu: “Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Wangi-Wangi”. dengan menggunakan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), didapat nilai uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,603, yang di mana mengandung arti bahwa persentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Wangi-Wangi sebesar 60,3% yang disebabkan oleh faktor-faktor dari kualitas pelayanan seperti bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), dan masih ada pengaruh sebesar *emphaty* dari faktor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini seperti misalnya harga, kemudahan, dan sebagainya. Nilai F tabel pada alpha ( $\alpha$ ) = 0,05 (two tail),  $df_1 = k = 1$ , dan  $df_2 = n - k - 1 = 100 - 1 - 1 = 98$  yaitu sebesar 3,938 dengan nilai F hitung pada tabel hasil uji F di atas yaitu sebesar 148,933. Berarti F hitung > F tabel, maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.

## 5.2. Saran

Setelah peneliti melakukan penelitian serta telah menarik kesimpulan, maka peneliti memberikan beberapa saran. Berikut adalah beberapa saran untuk PT PLN (Persero) ULP Wangi-Wangi mengenai kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan:

- 1) Meningkatkan Responsivitas
- 2) Berfokus pada Keandalan Pasokan Listrik
- 3) Meningkatkan Komunikasi
- 4) Memperkuat Keahlian dan Profesionalisme
- 5) Mempermudah Akses Layanan
- 6) Meningkatkan Proses Penyelesaian Masalah
- 7) Berfokus pada Pengalaman Pelanggan secara Keseluruhan
- 8) Memberi Insentif untuk Keunggulan Layanan

Meningkatkan kualitas pelayanan membutuhkan komitmen dari semua tingkatan di PT PLN (Persero) ULP Wangi-Wangi, termasuk manajemen dan karyawan. Dengan fokus pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan, perusahaan dapat memperkuat hubungan dengan pelanggan, meningkatkan citra merek, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

### **5.3. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner, yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya.
- 2) Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini hanya terdiri dari pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan, sedangkan masih banyak faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.
- 3) Responden dalam penelitian ini dibatasi dalam lingkup sampel yaitu hanya pelanggan PT PLN (Persero) ULP Wangi-Wangi. Bagi peneliti selanjutnya, penulis memberikan saran untuk memperluas ukuran sampel, sehingga tingkat generalisasi lebih tinggi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83-101.
- Febrian, W. D., Ardista, R., Kutoyo, M. S., Suryana, Y., Febrina, W., Kusnadi, K., ... & Irwanto, I. (2022). Manajemen sumber daya manusia.
- Hasibuan, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Hariyanto, S. (2016). Sistem Informasi Manajemen. *Publiciana*, 9(1), 80-85.
- Kasmir. (2017). *Customer service excellent: teori dan praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Margono. (2004) *Metodologi penelitian pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Maulidina, F. T. K., & Pristyadi, B. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan produk listrik Prabayar di PT. PLN (Persero) Gresik. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 1(01), 1-13.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26-38.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- 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.
- Riyanto, A. (2018). Implikasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 117-124.
- Saladin, D. (2003). *Intisari pemasaran*. Bandung: Penerbit Linda Karya.
- Saputra, A. D. (2018). Pengaruh kualitas layanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan PT Millenium Penata Futures Malang. *JAMIN: Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis*, 1(1), 75-85.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Prayogo, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kwh-Meter Prabayar Perusahaan Listrik Negara Upj Kota Magelang. Tjiptono, F. (2012). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi.

Usman, H. & Akbar, P. S. (2001). *Metodologi penelitian sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

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.

Wijaya, T. (2013). *Manajemen kualitas jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Wijoyo, H. (2021). sistem informasi Manajemen.