

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TEKNIK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pelayanan Pengaduan Gangguan Pada
PT. PLN (Persero) ULP Kartasura)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun Oleh :

SITI FATIMAH

NIM 18130012

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2021**

PERNYATAAN

Dengan ini saya :

Nama : Siti Fatimah

NIM : 18130012

Progdi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari ditemukan bahwa Skripsi saya adalah hasil plagiat dari hasil karya orang lain, maka saya bersedia membatalkan/menanggalkan gelar kesarjanaannya saya atau saya bersedia diberi sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Surakarta, 25 Januari 2022

Yang Membuat Pernyataan



Siti Fatimah

PERSETUJUAN

Nama : Siti Fatimah
NIM : 18130012
Progdil : S1 Manajemen
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TEKNIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pelayanan Penanganan Gangguan Pada PT.
PLN (Persero) ULP Kartasura)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A.
NIDN. 0610119201

Menyetujui
Pembimbing

Dr. Budi Istiyanto, S.E, M.M., M.H.
NIDN. 0625127401

PENGESAHAN

Nama : Siti Fatimah
NIM : 18130012
Progdi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TEKNIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pelayanan Penanganan Gangguan Pada PT.
PLN (Persero) ULP Kartasura)

Telah disetujui dan disahkan dihadapan Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu
Ekonomi Surakarta, guna melengkapi tugas-tugas dan syarat-syarat gelar Sarjana
Manajemen.

Hari : Rabu

Tanggal : 23 Februari 2022

Tim Penguji

Tanda Tangan

Ketua : Dr. Budi Istiyanto, S.E, M.M., M.H.

()

Anggota : Ginanjar Rahmawan, S.E, M.M., M.H.

()

Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta



Dr. Pardi, S.E, M.M., M.H.

MOTTO

“Aku ini tidak aneh, aku edisi terbatas”

Siti Fatimah

“Visi tanpa eksekusi adalah halusinasi”

Siti Fatimah

“Berdo’a itu bukan partime,

Bukan juga sometime,

Apalagi NO time,

Tapi, berdo’aitu harus anytime dan juga ON time.”

“Dadio gurune jagad”

Nur Hasan Al-Ubaidah

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirohim

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT yang telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta menjadikanku wanita yang penuh syukur dalam menjalani kehidupan serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan kehariban Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihani dan kusayangi di dalam hidup ini.

Ibunda dan Ayahanda tercinta beserta keluarga

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu (Warsimah) dan Ayah (Alm. Wagimin W.) yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, ridho dan cinta yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Terimakasih untuk ibu yang selalu mendoakanku, selalu memarahi dan menasehatiku, meridhoi setiap langkah yang selalu kuambil mulai dari keluar pintu rumah hingga menuju apa yang saya kerjakan. Kepada kakak perempuan terutama Siti Rhodiyah yang telah banyak berkontribusi terhadap segala aspek tumbuh kembang di dalam kehidupanku dari kecil hingga dewasa. Terimakasih Ibu, Alm Ayah dan keluarga atas hal-hal luar biasa selama hidup ini.

Teman – teman

Teruntuk semua rekanku yang telah kujumpai didalam kehidupanku, semoga do'a baik yang telah kalian ucapkan akan kembali kepada pemiliknya masing-masing.

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan pertolongan-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TEKNIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pelayanan Pengaduan Gangguan Pada PT. PLN (Persero) ULP Kartasura). Dalam penyusunan Skripsi ini, peneliti menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung skripsi ini tidak mungkin dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi, yaitu kepada:

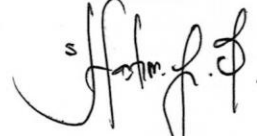
1. Dr. Pardi, SE, M.M., M.H. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta
2. Ibu Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A. selaku Ketua Program Studi Manajemen
3. Dr. Budi Istiyanto, S.E, M.M., M.H. selaku dosen pembimbing
4. PT. PLN (Persero) ULP Kartasura

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan pengetahuan serta pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu dengan rendah hati, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun.

Semoga skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca pada khususnya dan dunia pendidikan pada umumnya.

Surakarta, 25 Januari 2022

Penulis



Siti Fatimah

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TEKNIK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN
(Studi Kasus Pelayanan Pengaduan Gangguan Pada
PT. PLN (Persero) ULP Kartasura)**

**SITI FATIMAH
18130012**

ABSTRAK

Pelanggan merupakan aset yang memegang peranan penting dalam menentukan prestasi kerja pada suatu perusahaan. Salah satu faktor yang mempengaruhi adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai persepsi tentang kualitas pelayanan baik produk maupun jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh variabel daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*) dan kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Kartasura di bidang pelayanan jasa. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kartasura yaitu sebanyak 98.523 pelanggan. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 100 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* dan diambil menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Purposive Sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan data primer dan sekunder, serta teknik analisis data yang digunakan adalah pengujian hipotesis secara parsial (uji-t).

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa kehandalan (*reliability* Sig. 0.001 < 0.05 dan $t_{hitung} 2.562 > t_{tabel} 1.986$) merupakan faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, empati (*emphaty* Sig. 0.008 < 0.05 dan $t_{hitung} 2.729 > t_{tabel} 1.986$), daya tanggap (*responsiveness* Sig. 0.012 < 0.05 dan $t_{hitung} 2.562 > t_{tabel} 1.986$), bukti fisik (*tangible* Sig. 0.042 < 0.05 dan $t_{hitung} 2.065 > t_{tabel} 1.986$) dan jaminan (*assurance* Sig. 0.902 > 0.05 dan $t_{hitung} -0.123 < t_{tabel} 1.986$) merupakan faktor terendah dari kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Kartasura. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *reliability* (X_5), *emphaty* (X_4), *responsiveness* (X_1) dan *tangible* (X_3) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel *assurance* (X_2) mempunyai pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Perser) ULP Kartasura. Pengujian hipotesis ini sesuai dengan keadaan secara nyata (*real*) sesuai dengan kondisi sistem pelaporan pengaduan gangguan pada PT. PLN (Persero) ULP Kartasura.

Kata Kunci : *Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, responsiveness, assurance, tangible, emphaty, reability*

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
1. Secara Teoritis.....	4
2. Secara Praktis.....	5
BAB II.....	6
A. Definisi Kualitas Pelayanan	6
B. Dimensi Kualitas Pelayanan	6
1. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	7

2. Jaminan (<i>Assurance</i>).....	8
3. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	8
4. Empati (<i>Emphaty</i>)	9
5. Keandalan (<i>Reliability</i>)	10
C. Definisi Kepuasan Pelanggan	11
D. Penelitian Terdahulu	12
E. Kerangka Pemikiran.....	14
F. Hipotesis Penelitian.....	15
BAB III	18
A. Obejek Penelitian	18
B. Jenis Dan Sumber Data	18
1. Data Primer	18
2. Data Sekunder	18
C. Populasi Dan Sampel	19
1. Populasi.....	19
2. Sampel.....	19
D. Teknik Pengumpulan Data.....	20
1. Kuesioner (Angket).....	20
E. Devinisi Operasional variabel	21
1. Variabel Penelitian.....	21
2. Operasional variabel	22
F. Teknik Analisis Data.....	25
1. Uji Instrumen Data.....	25
2. Uji Asumsi Klasik.....	27
3. Analisis Regresi Linier Berganda	29
4. Uji Hipotesis	29
BAB IV	34

A.	Gambaran Umum Perusahaan	34
1.	Sejarah Singkat PT. PLN (Persero) ULP kartasura	34
B.	Gambaran Umum Responden	36
1.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
2.	Responden Berdasarkan Usia.....	37
3.	Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan (Profesi)	37
4.	Responden Berdasarkan Jenis Aplikasi Pelaporan Pengaduan Gangguan.....	38
C.	Hasil Uji Instrumen Data	39
1.	Hasil Uji Validitas.....	39
2.	Hasil Uji Reliabilitas.....	41
D.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	42
1.	Hasil Uji Normalitas	42
2.	Hasil Uji Multikolinieritas	43
3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	44
E.	Hasil Uji Koefisien Regresi Linier Berganda	44
F.	Hasil Uji Hipotesis	47
1.	Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji-t).....	47
2.	Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji-F)	49
3.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	51
G.	Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	51
BAB V		56
A.	Kesimpulan	56
B.	Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN		59

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Laporan Pengaduan Gangguan.....	3
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3. Kerangka Pemikiran	14
Tabel 4. Skala Likert.....	21
Tabel 5. Operasional Variabel	22
Tabel 6. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 7. Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 8. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	37
Tabel 9. Responden Berdasarkan Jenis Aplikasi Pelaporan Gangguan.....	38
Tabel 10. Hasil Uji Validitas (<i>Responsiveness</i>).....	39
Tabel 11. Hasil Uji Validitas (<i>Assurance</i>)	39
Tabel 12. Hasil Uji Validitas (<i>Tangible</i>).....	40
Tabel 13. Hasil Uji Validitas (<i>Emphaty</i>).....	40
Tabel 14. Hasil Uji Validitas (<i>Reliability</i>)	40
Tabel 15. Hasil Uji Validitas (<i>Kepuasan Pelanggan</i>).....	41
Tabel 16. Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 17. Hasil Uji Normalitas (<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i>)	42
Tabel 18. Hasil Uji Multikolinieritas	43
Tabel 19. Hasil Uji Heteroskedastisitas (<i>Uji Park</i>).....	44
Tabel 20. Hasil Uji Koefisien Regresi	45
Tabel 21. Hasil Uji-t	48
Tabel 22. Hasil Uji-F	50
Tabel 23. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Single Line Diagram JTM 20 kV PT. PLN (Persero) ULP Kartasura 36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Kuesioner (<i>Google Form</i>).....	59
Lampiran 2. Hasil Kesioner (<i>Google Form</i>)	65
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas (<i>Responsiveness</i>).....	70
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas (<i>Assurance</i>).....	70
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas (<i>Tangible</i>)	70
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas (<i>Emphaty</i>)	70
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas (<i>Reliability</i>).....	71
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas (<i>Kepuasan Pelanggan</i>)	71
Lampiran 9. Hasil Uji Cronbach's Alpha (<i>Responsiveness</i>).....	71
Lampiran 10. Hasil Uji Cronbach's Alpha (<i>Assurance</i>)	71
Lampiran 11. Hasil Uji Cronbach's Alpha (<i>Tangible</i>).....	71
Lampiran 12. Hasil Uji Cronbach's Alpha (<i>Emphaty</i>).....	71
Lampiran 13. Hasil Uji Cronbach's Alpha (<i>Reliability</i>)	72
Lampiran 14. Hasil Uji Cronbach's Alpha (<i>Kepuasan Pelanggan</i>)	72
Lampiran 15. Hasil Uji Normalitas (<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i>).....	72
Lampiran 16. Hasil Uji Multikolinieritas.....	72
Lampiran 17. Hasil Uji Heteroskedastisitas (<i>Uji Park</i>)	73
Lampiran 18. Hasil Uji Koefisien Regresi.....	73
Lampiran 19. Hasil Uji-t	73
Lampiran 20. Hasil Uji-F	74
Lampiran 21. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	74

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Listrik merupakan Sumber Daya Energi yang sangat diperlukan dan tidak bisa dilepaskan dari kehidupan sehari-hari manusia seperti sebagai sumber kebutuhan berbagai macam industri, penerangan dan berbagai penggunaan peralatan elektronik dan lainnya. Oleh karena itu masyarakat cenderung memiliki ketergantungan dengan adanya listrik. Ketergantungan terhadap penggunaan listrik ini dirasakan pada saat energi listrik mengalami gangguan yang berujung pada listrik padam sehingga semua peralatan elektronik yang bersumber dari listrik berhenti aktivitasnya.

Di Indonesia sendiri listrik adalah satu-satunya yang di kelola oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang diberikan tugas langsung oleh Pemerintah sesuai dengan UU Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan mulai dari menyediakan, mengoprasikan, mengontrol, melayani dan mendistribusikan listrik melalui saluran transmisi secara Nasional dari sabang sampai merauke kepada para pelanggan dibawah naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

PLN sebagai perusahaan yang menjual produk dan jasa perlu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelangganya. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu syarat bagi kelangsungan hidup perusahaan dan sangat penting untuk membangun citra yang baik bagi perusahaan itu sendiri, serta dengan adanya hubungan baik antara pelanggan dengan perusahaan diharapkan menjadi kunci sukses perusahaan tersebut.

Semakin tinggi tercapainya kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan, maka semakin tinggi pula citra keberhasilan perusahaan dimata pelanggan. Kepuasan pelanggan tercipta jika kinerja (hasil) produk yang diperkirakan

menimbulkan perasaan senang atau kecewa terhadap kinerja (hasil) produk yang diharapkan (Keller 2017, 196).

Dalam rangka terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, PT. PLN (Persero) terus berinovasi dalam hal pelayanan, khususnya kepada pelanggan. Adanya fasilitas *Call Center 123 (Hotline Service)*, *Facebook*, *Twitter* dan *PLN Mobile (Mobile Customer Self Service)* berbasis aplikasi android yang terintegrasi dengan layanan online terpusat *Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)* dan *Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT)*. Ini merupakan bagian dari transformasi yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) demi memberikan pelayanan terbaik dengan kemudahan dalam melakukan transaksi listrik bagi pelanggan. Harapannya, dengan adanya fasilitas tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat selama dua puluh empat jam penuh, sehingga keluhan yang selama ini muncul bisa ditanggapi dan diselesaikan dengan cepat sesuai harapan dan keinginan masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu memperhatikan dimensi kualitas pelayanan jasa. Adapun lima dimensi menurut (Tjiptono 2017) meliputi daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), bukti fisik (*Tangible*), empati (*Emphaty*) dan kehandalan (*Reliability*). Oleh sebab itu, pengukuran kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan PT. PLN ULP Kartasura (Persero) kepada pelanggan harus selalu dilakukan untuk menemukan dan merencanakan strategi yang lebih baik dan untuk meminimalisir terjadinya suatu masalah.

Menurut pengamatan singkat yang telah dilakukan, banyaknya keluhan pelanggan yang didominasi oleh pelayanan pengaduan gangguan perlu mendapat perhatian khusus dikarenakan dampak dari padamnya listrik berakibat pada berhentinya seluruh aktivitas yang sedang dijalankan oleh pelanggan, sehingga pekerjaan yang sedang dijalankan menjadi kurang efektif.

Tabel 1. Jumlah Laporan Pengaduan Gangguan

No	Bulan	Jumlah Pengaduan Gangguan	Persentase (%)
1	Januari	1.559	10,1
2	Februari	1.337	8,6
3	Maret	1.949	12,6
4	April	1.642	10,6
5	Mei	1.537	9,9
6	Juni	1.654	10,7
7	Juli	1.408	9,1
8	Agustus	1.567	10,1
9	September	1.299	8,4
10	Oktober	1.537	9,9
TOTAL		15.489	100%

Sumber : APKT EIS PT. PLN (Persero) ULP Kartasura, 2021

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah laporan layanan pengaduan gangguan yang masuk ke wilayah kerja PT. PLN (Persero) ULP Kartasura mencapai lebih dari 1.000 laporan setiap bulanya. Dari banyaknya jumlah laporan yang masuk setiap bulanya tentu saja hal ini berkaitan dengan kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) ULP Kartasura dalam melakukan penanganan gangguan kepada para pelangganya. Namun bukan berarti penanganan gangguan langsung akan ditangani saat itu juga ketika laporan masuk dari pelanggan kepada petugas. Terkadang pelanggan yang melakukan pengaduan gangguan harus menunggu dikarenakan laporan gangguan yang masuk ke wilayah kerja PT. PLN (Persero) ULP Kartasura cukup banyak, sehingga harus menunggu antrian sesuai Laporan *Perintah Kerja (PK)* yang dilaporkan oleh pelanggan. Tentunya hal ini akan berdampak pada lima dimensi yang diungkapkan oleh (Tjiptono 2017) meliputi *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphaty* dan *Reliability*. Oleh karena itu, penelitian ini akan ditindaklanjuti mengenai kualitas pelayanan gangguan sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **Analisis Kualitas Pelayanan Teknik Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pelayanan Pengaduan Gangguan Pada PT. PLN (Persero) ULP Kartasura).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Daya Tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah Jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah Bukti Fisik (*Tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
4. Apakah Empati (*Emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
5. Apakah Keandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk menganalisis Jaminan (*Assurance*) yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
3. Untuk menganalisis Bukti Fisik (*Tangible*) yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
4. Untuk menganalisis Empati (*Emphaty*) yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
5. Untuk menganalisis Keandalan (*Reliability*) yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengembangan ilmu manajemen khususnya dalam pelayanan teknik terkait pelayanan pengaduan gangguan sehingga para pelanggan dapat mengetahui kondisi ideal dan bentuk penanganan prosedur kerja yang diberikan oleh perusahaan PT. PLN (persero) ULP Kartasura.

- a. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengembangan ilmu dan pengetahuan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan gangguan.

- b. Penelitian ini dapat menjadi bahan perbandingan dari penelitian sejenis yang pernah dilakukan sebelumnya sehingga diharapkan memberikan kontribusi sebagai sumber ilmiah.
- c. Penelitian ini merupakan implementasi teori yang didapat semasa perkuliahan.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diterapkan dengan baik dan benar.

- b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta evaluasi yang bermanfaat tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di wilayah kerja PT. PLN (Persero) ULP Kartasura.

- c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan Ilmu Manajemen khususnya dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sehingga masyarakat dapat mengetahui kondisi ideal serta prosedur kerja yang berjalan di PT. PLN (Persero) ULP Kartasura.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan perasaan pelanggan atau seseorang ketika membandingkan tingkat pelayanan yang diterima atau dirasakan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan tersebut. Jika tingkat pelayanan yang diterima oleh pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan bisa dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya jika tingkat pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan (Kotler 2019). Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang berhubungan dengan jasa, manusia, proses lingkungan yang mampu memenuhi harapan pelanggan secara dinamis (Goetch dan Davis dalam Tjiptono 2019).

Kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan yang mampu di berikan dengan maksud untuk mengukur tingkat ekspektasi pelanggan (Tjiptono 2016, 125). Apabila jasa yang diterima sesuai dengan keinginan dan harapan, maka kualitas jasa bisa dikatakan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan, maka kualitas jasa bisa dikatakan sangat baik atau ideal. Dan jika jasa dikatakan lebih rendah dari yang diinginkan atau diharapkan, maka kualitas jasa dikatakan buruk (Tjiptono 2016).

Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah segala kemampuan yang dimiliki oleh karyawan perusahaan dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan dengan penuh rasa tanggung jawab dan komitmen.

B. Dimensi Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan ditentukan oleh lima dimensi yaitu *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*,

Emphaty dan *Reliability* dan sesuai yang dikemukakan oleh (Tjiptono 2017) adalah sebagai berikut :

1. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dalam memberikan pelayanan bentuk apapun, seluruh karyawan harus mengutamakan membantu para pelanggan dan merespon permintaan sesuai dengan yang mereka inginkan, serta menginformasikan kapan jasa tersebut akan digunakan, sehingga untuk dapat menerapkannya dalam segala bentuk prosedur dan mekanisme, penjelasan yang dilakukan harus bijaksana, mengarahkan, membina dan mendetail sehingga pelayanan yang diinginkan mendapat reaksi yang positif.

Jika pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan optimal dan sesuai dengan kecepatan, kemudahan dan kelancaran, maka karyawan tersebut dapat dikatakan memiliki kemampuan daya tanggap yang baik. Maka dari itu keberhasilan suatu pelayanan yang dilakukan oleh karyawan merupakan suatu bentuk prestasi kerja.

Pada dimensi ini, penyedia jasa terutama karyawan harus bersedia membantu para pelanggan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan. Aspek ini menekankan bahwa dalam hal menghadapi keluhan, pertanyaan dan permintaan yang diajukan oleh para pelanggan, karyawan harus melayani dengan cepat dan tepat serta melakukan penyampaian informasi dengan jelas tanpa membuat para pelanggan menunggu adanya suatu kejelasan, karena hal tersebut bisa menyebabkan persepsi negatif dari para pelanggan kepada penyedia jasa dalam hal kualitas pelayanan. Untuk itu penjelasan yang dilakukan oleh karyawan kepada para pelanggan haruslah diberikan dengan baik, bijaksana, detail dan membina. Dan apabila penjelasan yang dilakukan oleh karyawan dapat dimengerti oleh para pelanggan, hal tersebut menjadi keberhasilan prestasi oleh penyedia jasa tersebut.

2. Jaminan (*Assurance*)

Segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada para pelanggan memerlukan adanya suatu kepastian. Para pelanggan dapat dikatakan puas jika segala bentuk pelayanan yang diberikan dapat selesai dengan baik secara cepat, tepat, mudah, lancar serta berkualitas. Hal tersebut merupakan suatu bentuk kepastian dari karyawan untuk memberikan jaminan pelayanan kepada para pelanggan.

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kepada para pelanggan sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan (*performance*). Demi terciptanya kepuasan dalam pelayanan karyawan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik, profesional serta handal. Selain jaminan, penyedia jasa juga harus memiliki komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggan serta karyawan yang melakukan pelayanan diharapkan memberikan pelayanan dengan serius dan sungguh-sungguh demi terciptanya kepuasan pelanggan.

Dalam memberikan pelayanan, perilaku kepribadian (*personality behaviour*) dari karyawan yang memiliki karakteristik baik dan yang kurang baik juga menjadi salah satu jaminan penentu dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan.

3. Bukti Fisik (*Tangible*)

Dalam memberikan pelayanan serta guna menunjukkan prestasi kerja kepada pelanggan, kemampuan perusahaan yang digunakan oleh karyawan dalam menunjukkan eksistensi nyata secara fisik yang dapat digunakan dan dimanfaatkan oleh pelanggan untuk membantu kelancaran orang yang menginginkan pelayanan, sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang ada.

Pada dimensi ini menekankan kemampuan dari penyedia jasa untuk menyediakan fasilitas secara fisik yang digunakan oleh karyawannya untuk memberikan pelayanan yang dapat dilihat dan dirasakan manfaatnya

secara langsung oleh pelanggan. Bentuk bukti pelayanan secara fisik biasanya berupa adanya sarana dan prasarana (*infrastructure*) yang tersedia, penggunaan teknologi yang digunakan, pelaksanaan pemberian pelayanan berupa mampu memanfaatkan dan menggunakan segala fasilitas dalam memberikan pelayanan serta penampilan yang rapi oleh karyawan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan pada saat melayani pelanggan.

Untuk memberikan apresiasi serta membentuk citra positif bagi setiap pelanggan yang dilayani pada saat melakukan pelayanan, penyedia jasa harus memanfaatkan segala kemampuan yang dapat dilihat secara fisik, baik menggunakan alat dan kelengkapan pelayanan, kemampuan dalam mengadopsi serta menginovasi teknologi yang ada, serta menunjukan suatu tampilan yang baik, berwibawa serta memiliki integrasi yang tinggi dalam memberikan pelayanan dan untuk menentukan kualitas layanan yang baik kepada pelanggan.

Dalam hal ini memberikan indikator yang jelas bahwa kualitas pelayanan terutama ditentukan oleh kondisi fisik pelayanan. Pelayanan intinya adalah kemampuan untuk menggunakan alat dan peralatan kerja yang terlihat secara fisik untuk memungkinkan menunjukkan kinerja fisik. Menampilkan penampilan yang sesuai dengan persyaratan, keterampilan, kemampuan dan upaya dengan berbagai perolehan keterampilan kerja.

4. Empati (*Emphaty*)

Suatu perusahaan diharapkan memiliki perhatian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, melayani dengan baik dan bersifat individual sesuai porsi pada saat jam oprasional. Perusahaan mampu bertindak demi kepentingan para pelanggan pada saat jam operasional, memahami masalah yang dikeluhkan oleh pelanggan secara personal

Suatu pelayanan dapat dikatakan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang memiliki kepentingan terhadap pelayanan mempunyai rasa perhatian atau empati (*emphaty*) secara bersama serta memiliki rasa komitmen dalam menyelesaikan suatu masalah yang berkaitan dengan pelayanan.

Kualitas pelayanan adalah adanya suatu bentuk pihak pemberi pelayanan harus memiliki rasa empati terhadap pihak-pihak yang menerima pelayanan dan diwujudkan dalam memberikan perhatian dan keseriusan, menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan serta keterlibatan dalam memberikan pelayanan, sehingga pelanggan akan mengerti atas pelayanan yang diberikan.

Dalam suatu pelayanan empati adalah adanya perhatian atau empati, komitmen dan keterlibatan oleh pihak-pihak yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan sesuai tingkat pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Karyawan yang memberikan pelayanan kepada pelanggan harus memiliki rasa empati dalam memahami masalah pelanggan, dan bagi pelanggan sewajarnya juga harus memahami kemampuan dan keterbatasan karyawan dalam melayani, sehingga keselarasan antara pihak yang memberikan pelayanan dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Artinya empati sangat penting dalam sebuah perusahaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dari karyawan dalam bentuk perhatian, simpatik, keseriusan dan memahami bahwa pihak-pihak yang dilayani serta menerima pelayanan terlibat dalam berbagai masalah yang dilayani.

5. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan adalah suatu kemampuan dari perusahaan dengan kinerjanya untuk memberikan pelayanan sesuai dengan ketepatan waktu

serta akurat, memberikan pelayanan yang sama rata kepada pelanggan tanpa membedakan dengan menggunakan sikap yang simpatik.

Setiap karyawan diharapkan memiliki kemampuan dalam keahlian, kemandirian, pengetahuan serta sikap profesionalisme kerja yang tinggi sehingga menciptakan bentuk pelayanan yang handal tanpa adanya sikap negatif atau adanya keluhan berlebihan yang diterima oleh para pelanggan.

Inti dari pelayanan yang handal adalah semua karyawan memiliki keterampilan yang handal, mengetahui setiap detail proses kerja dan mekanisme kerja, mengoreksi berbagai kekurangan dan penyimpangan yang tidak sesuai dengan proses kerja, mengarahkan ke arah yang benar dan dapat memberikan efek positif pada pelayanannya. Ini berarti bahwa karyawan akan memastikan secara mandiri, profesional memahami dan menguasai deskripsi pekerjaan yang mereka lakukan.

Aspek khandalan (*reliability*) merupakan suatu hal yang sangat penting di suatu perusahaan. Ini merupakan dinamika kerja serta karakteristik suatu perusahaan yang memiliki prestasi kerja yang tinggi. Mampu menguasai bidang kerja sesuai keterampilan adalah bagian dari kehandalan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Kehandalan suatu perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan dapat dilihat dari karakteristik karyawan sesuai dengan pengetahuan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dan pengalaman kerja yang dimiliki, serta mampu menggunakan teknologi yang ada secara handal untuk menghadapi dan memecahkan berbagai permasalahan kerja yang ada sesuai dengan dinamika kerja yang terus berjalan menuntut adanya kualitas pelayanan yang tinggi secara handal.

C. Definisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu (Tjiptono 2016, 204). Informasi mengenai puas atau tidak puasnya pelanggan terhadap produk atau jasa tertentu sangat memberikan

manfaat dalam memberikan informasi tentang kualitas pelayanan (Tjiptono 2016). Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau tidak senangnya seseorang yang timbul setelah mengetahui dan membandingkan antara hasil yang diterima dengan dengan hasil yang diharapkan oleh pelanggan (Keller 2017, 196). Pelanggan mendapatkan penawaran jasa yang terdiri dari layanan, informasi, perhatian dan komponen lainnya yang merupakan salah satu manfaat dari membeli jasa (Levit dalam Tjiptono & Gregorius Chandra 2016, 40).

Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang didapatkan oleh pelanggan ketika diberikan pelayanan atas jasa atau produk yang telah dirasakan.

D. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis melampirkan hasil dari penelitian terdahulu pada Tabel 2 adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Anita Librianty dan Rudi Triadi Yuliarto	2018	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Jawi Pontianak	Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa variabel <i>Reliability</i> dan <i>Emphaty</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel <i>Tangible</i> , <i>Responsiveness</i> dan <i>Assurance</i> berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan
2	Hari Suprayogi	2019	Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Lumajang (Studi Kasus Pada Pelanggan Pasang	Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa variabel <i>Tangible</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> dan <i>Emphaty</i> berpengaruh secara positif dan tidak

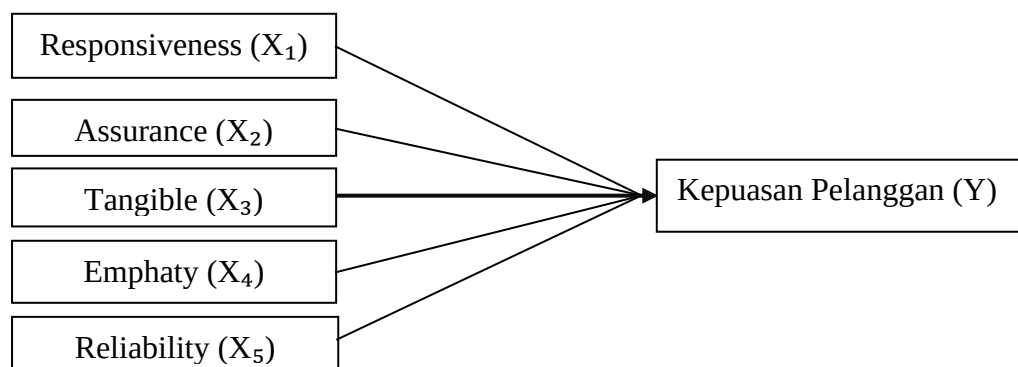
No.	Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
3	Shintya Yuliana	2019	Baru Rumah Tangga Daya 900 VA)	signifikan terhadap kepuasan pelanggan
			Peran Kualitas Pelayanan Dengan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Kepuasan PT. PLN (Persero) Rayon Cikembar Kabupaten Sukabumi (Studi Kasus Pelayanan Gangguan Rumah)	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel <i>Tangible</i> dan <i>Assurance</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel <i>Responsiveness</i> , <i>Reliability</i> dan <i>Emphaty</i> berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan
4	Suripto Viktor Prasetya	2020	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar Pada PT. PLN (Persero) UPJ Pemalang	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Emphaty</i> , <i>Assurance</i> dan <i>Tangible</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
5	Mulyadi	2020	Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan PLN ULP Bireun	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel <i>Tangible</i> , <i>Assurance</i> dan <i>Emphaty</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel <i>Reliability</i> dan <i>Responsiveness</i> berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan
6	Mentari Rasyid dan Risman Galela	2020	Analisis Kualitas Pelayanan Listrik Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Unit	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel <i>Reliability</i> dan <i>Emphaty</i> berpengaruh secara

No.	Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			Layanan Pengadaan (ULP) Namka	positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel Responsiveness, Assurance dan Tangible berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan
7	Annisa Purwatiningsih	2021	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Payment Point Online Bank (PPOB) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Pelanggan Dan Jaringan Di Probolinggo)	Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa variabel <i>Tangible</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> dan <i>Emphaty</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

E. Kerangka Pemikiran

Untuk menganalisa penelitian, dibutuhkan suatu kerangka konseptual yang menunjukan adanya hubungan secara logis antara variabel yang akan diidentifikasi sebagai hal yang penting (Sugiyono 2018, 60).

Tabel 3. Kerangka Pemikiran



Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah Kepuasan Pelanggan (Y) dipengaruhi oleh *Responsiveness* (X₁), *Assurance* (X₂), *Tangible* (X₃),

Emphaty (X_4) dan *Reliability* (X_5) pada PT. PLN (Persero) ULP Kartasura. Fungsi dari kerangka pemikiran ini adalah untuk mempermudah penelitian terhadap masalah yang akan di teliti oleh peneliti.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan rumusan masalah pada penelitian yang di rumuskan dalam bentuk kalimat pertanyaan dan jawabannya bersifat sementara. Jawaban yang dihasilkan dikatakan sementara dikarenakan hanya berdasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono 2017, 63).

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Kartasura

Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tanggap kepada para pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh (Suprayogi 2019), (Prasetya 2021) dan (Purwatiningsih 2021) membuktikan bahwa *Responsiveness* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Librianty dan Yulianto 2019), (Yuliana 2019), (Mulyadi 2020) dan (Rasyid dan Galela 2020) membuktikan bahwa *Responsiveness* memiliki pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka hipotesis yang didapat adalah :

H1: Diduga *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Kartasura

2. Pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Kartasura

Jaminan (*Assurance*) merupakan kemampuan memberikan jaminan rasa aman dan nyaman dalam memberikan kualitas pelayanan kepada para

pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh (Yuliana 2019) dan (Purwatiningsih 2021) membuktikan bahwa *Assurance* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Librianty dan Yulianto 2019), (Suprayogi 2019) dan (Rasyid dan Galela 2020) membuktikan bahwa *Assurance* memiliki pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka hipotesis yang didapat adalah :

H2: Diduga *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Kartasura

3. Pengaruh *Tangible* terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Kartasura

Bukti Fisik (*Tangible*) merupakan kemampuan menyediakan sarana dan prasarana guna memberikan pelayanan kepada para pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh (Prasetya 2021), (Mulyadi 2020) dan (Purwatiningsih 2021) membuktikan bahwa *Tangible* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Librianty dan Yulianto 2019), (Suprayogi 2019) dan (Rasyid dan Galela 2020) membuktikan bahwa *Tangible* memiliki pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka hipotesis yang didapat adalah :

H3: Diduga *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Kartasura

4. Pengaruh *Emphaty* terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Kartasura

Empati (*Emphaty*) merupakan perhatian mendalam dari penyedia jasa kepada para pelangganya dalam memberikan kualitas pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh (Librianty dan Yulianto 2019), (Prasetya

2021), (Mulyadi 2020), (Rasyid dan Galela 2020) dan (Purwatiningsih 2021) membuktikan bahwa *Emphaty* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Suprayogi 2019) dan (Yuliana 2019) membuktikan bahwa *Emphaty* memiliki pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka hipotesis yang didapat adalah :

H4: Diduga *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Kartasura

5. Pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Kartasura

Kehandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan secara akurat dan tepat waktu. Penelitian yang dilakukan oleh (Librianty dan Yuliarto 2019), (Prasetya 2021) dan (Rasyid dan Galela 2020) membuktikan bahwa *Reliability* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Suprayogi 2019), (Yuliana 2019) dan (Mulyadi 2020) membuktikan bahwa *Reliability* memiliki pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka hipotesis yang didapat adalah :

H5: Diduga *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Kartasura

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dari rumusan masalah, hipotesis serta pembahasan yang peneliti lakukan dengan menggunakan metode pengujian hipotesis secara parsial (uji-t) pada perusahaan mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Teknik Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pelayanan Gangguan Pada PT. PLN (Persero) ULP Kartasura)”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kartasura.
2. *Assurance* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kartasura.
3. *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kartasura.
4. *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kartasura.
5. *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kartasura.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, penulis menyadari masih terdapat banyak kekeliruan yang tidak ada di dalam penelitian ini. Untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kartasura dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Meningkatkan dan mengoptimalkan kualitas pelayanan pada variabel *Assurance* dengan cara terus memberikan kemudahan dalam hal pelaporan dan penanganan pelayanan gangguan.

DAFTAR PUSTAKA

- D.L, Goetsch dan Davis S. 2019. *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*. Prentice Hall International: Englewood Cliffs.
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Fandy Tjiptono. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Fandy Tjiptono. 2017. *Variable yang mempengaruhi kepuasan konsumen*. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Irmawan, Endar. 2017. “Evaluasi Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan” 53 (4): 130. Skripsi. Dipublikasikan. Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia (UII) : Yogyakarta.
- Kotler dan Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Librianty, A., dan Yulianto, R. T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Jawi Pontianak. *Jurnal Ilmiah Aset*, 21(1), 1-7.
- Mulyadi, M. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan PLN ULP Bireun. *Jurnal Real Riset*, 2(4), 20-31.
- Prasetya, V. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar Pada Pt. Pln (Persero) Upj Pemalang. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen STIE Assholeh*, 27(1), 1-14.
- Purwatiningsih, dkk (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Payment Point Online Bank (PPOB) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT. PLN Persero Area Pelayanan Pelanggan Dan Jaringan Di Probolinggo). *REFORMASI*, 11(2), 140-150.
- Rahayu, S., dan Setyawarti, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Tegal Kota. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(1).
- Rasyid, M., dan Galela, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Listrik Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pengadaan (Ulp) Namlea: Analysis of Electrical Quality Service Satisfaction of PT PLN (Persero) Namlea. *Uniqbu Journal of Exact Sciences*, 1(1), 32-40.
- Santoso, S. B., dkk (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PLN Rayon Kediri Kota (Studi Kasus Pembayaran Rekening Listrik

di PLN Rayon Kediri Kota): *JURMATIS Jurnal Manajemen Teknologi dan Teknik Industri*, 1(2), 96-110.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suprayogi, Hari, et.al Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Lumajang. *Proceedings Progress Conference*. Vol. 2. No. 1. 2019.

Yuliana, Shintya. 2019. Peran Kualitas Pelayanan dengan Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Journal of Management and Bussines (JOMB)* 1 (2): 356–64. <https://doi.org/10.31539/jomb.v1i2.698>.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Kuesioner (*Google Form*)

Survey Kualitas Pelayanan Teknik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Kartasura

Responden yang terhormat,

Saya adalah Mahasiswi Program Studi Manajemen - Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Surakarta akan mengadakan survey kepuasan pelanggan terhadap Pelayanan Teknik pada PT. PLN (Persero) ULP Kartasura terutama kepada masyarakat yang telah menggunakan jasa pelayanan Gangguan melalui laporan PLN Mobile, Call Center PLN 123, Twitter dan Facebook.

Saya sangat berharap bahwa anda dapat meluangkan waktu untuk menjawab dan mengevaluasi survey yang telah ada berdasarkan pengalaman ketika menggunakan jasa pelayanan yang telah diberikan oleh PT. PLN (Persero) ULP Kartasura

Peneliti,

(Siti Fatimah)

* Wajib

1. Nama : *

2. Jenis Kelamin : *

Tandai satu oval saja.

☐ Laki - Laki

☐ Perempuan

3. Alamat Pelaporan Gangguan : *

4. Berapakah Usia Anda Saat ini? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ < 25 tahun
☐ 25 - 50 tahun
☐ > 50 tahun

5. Profesi : *

Tandai satu oval saja.

- ☐ PNS atau BUMN
☐ Swasta
☐ Wiraswasta
☐ Pelajar atau Mahasiswa
☐ Yang lain: _____

6. No. Hp : *

Jawaban dan respon yang anda berikan adalah jawaban yang benar-benar sesuai dengan pendapat anda secara pribadi. Pilihan jawaban yang tersedia adalah sebagai berikut :

- a. Sangat Setuju (SS)
b. Setuju (S)
c. Tidak Setuju (TS)
d. Sangat Tidak Setuju (STS)

7. 1. Pilihlah salah satu aplikasi pada saat anda melaporkan adanya keluhan gangguan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Call Center PLN 123
☐ PLN Mobile
☐ Twitter
☐ Facebook

8. 2. Berapa kali anda telah menggunakan aplikasi tersebut untuk melaporkan keluhan gangguan? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ 1-2 kali
☐ 3-5 kali
☐ > 5 kali

9. Responsiveness (Ketanggapan) *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Petugas merespon adanya keluhan dari pelanggan	☐	☐	☐	☐
Petugas melayani keluhan dengan cepat dan tepat	☐	☐	☐	☐
Petugas mempunyai kemauan untuk menyelesaikan masalah keluhan pelanggan	☐	☐	☐	☐

10. Assurance (Jaminan) *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Petugas memberikan pelayanan secara tepat	☐	☐	☐	☐
Petugas memberikan jaminan dalam pemakaian listrik kepada pelanggan	☐	☐	☐	☐
Petugas memberikan rasa percaya kepada pelanggan terhadap pelayanan gangguan	☐	☐	☐	☐

11. Tangibility (Bukti Fisik) *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Petugas menunjukan penampilan yang rapi dan profesional kepada pelanggan	☐	☐	☐	☐
Petugas memakai APD lengkap pada saat menangani keluhan gangguan	☐	☐	☐	☐
Petugas memiliki kelengkapan dan peralatan yang modern untuk menangani keluhan pelanggan	☐	☐	☐	☐

12. Emphaty (Empati) *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Petugas siap siaga jika terjadi keluhan yang masuk dari pelanggan	☐	☐	☐	☐
Petugas siap memberikan segala bentuk informasi yang diinginkan oleh pelanggan	☐	☐	☐	☐
Petugas memperlakukan pelanggan dengan baik	☐	☐	☐	☐

13. Reability (Kehandalan) *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Petugas melakukan penanganan keluhan dengan cepat, tanggap dan handal	☐	☐	☐	☐
Petugas mampu menjaga pasokan listrik agar tetap lancar dan bisa digunakan oleh pelanggan	☐	☐	☐	☐
Petugas mampu menggunakan alat kerja (alker) pada saat menangani pelayanan gangguan dengan baik	☐	☐	☐	☐

14. Kepuasan Pelanggan *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas	☐	☐	☐	☐
Saya mengapresiasi penanganan keluhan gangguan yang telah di selesaikan oleh petugas	☐	☐	☐	☐

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir