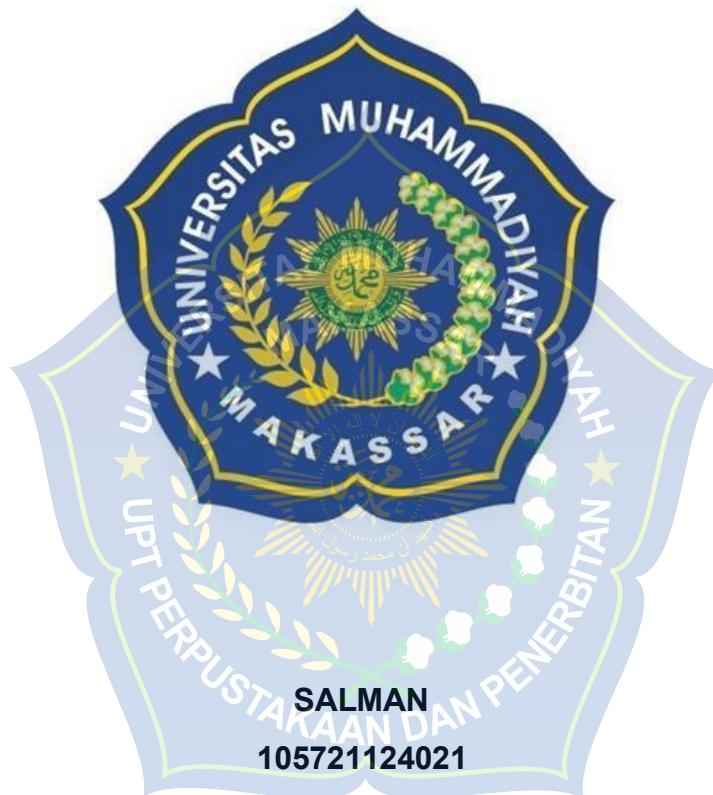


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PLN ULP  
ULOE KABUPATEN BONE**

**SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2025**

**KARYA TUGAS AKHIR SEMESTER**

**JUDUL PENELITIAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PT PLN ULP ULOE KABUPATEN BONE**



*Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah  
Makassar*

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2025**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

“Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertaqwalah kepada Allah supaya kamu menang”

(QS Ali Imran:200)



Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta, keluargaku yang saya sayangi, Untuk orang-orang yang saya sayang serta almamaterku.

### PESAN DAN KESAN

“Ketika kamu ikhlas menerima semua kekecewaan hidup maka Allah akan membayar tuntas semua kecewa mu dengan beribu-ribu kebaikan. Belajarlah untuk mengerti bahwa segala sesuatu yang baik untukmu tidak akan Allah izinkan pergi kecuali akan diganti dengan yang lebih baik lagi”

(Ali bin Abi Thalib)



PRORAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

  
HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian

: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN ULP Ulo Kabupaten Bone.

Nama Mahasiswa

: SALMAN

No.Stambuk/NIM

: 105721124021

Program Studi

: Manajemen

Fakultas

: Ekonomi Dan Bisnis

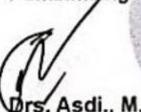
Perguruan Tinggi

: Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa penelitian ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan didepan panitia pengaji Strata (S1) pada tanggal 23 Agustus 2025 di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 27 Agustus 2025

Pembimbing I

  
Drs. Asdi., M.M

NIDN. 0026126103

Pembimbing II

  
Sitti Marhumi, S.E., M.M

NIDN. 0901126906

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

  
Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M  
NBM. 1038166

  
Nasrullah, S.E., M.M  
NBM. 1151132



PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama: Salman, Nim: 105721124021 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0013/SK-Y/61201/091004/2025. Tanggal 29 Safar 1447 H / 23 Agustus 2025 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 29 Safar 1447 H  
23 Agustus 2025 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, S.T., M.T., IPU (.....)  
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M.  
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, S.E., M.Acc.  
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Pengaji :
  1. Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M.  
(.....)
  2. Muh. Nur R, S.E., M.M.  
(.....)
  3. Dr. Agus Salim HR, S.E., M.M.  
(.....)
  4. Sitti Marhumti, S.E., M.M.  
(.....)

Disahkan Oleh,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar

Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M.  
NBM: 1038166



PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



**SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Salman  
Stambuk/Nim : 105721124021  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN ULP Ulo Kabupaten Bone.

Dengan ini menyatakan bahwa:

*Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.*

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 27 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Diketahui Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen

Nasrullah, S.E., M.M  
NBM: 1151 132



**HALAMAN PERNYATAAN**  
**PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salman  
NIM : 105721124021  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar Hak Bebas Royalti Nonesklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN ULP Uloé Kabupaten Bone.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonesklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 27 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan,



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Profitabilitas, Kebijakan Dividen dan Keputusan Pendanaan terhadap nilai perusahaan pada perusahan manufaktur yang terdaftar di bursa efek indonesia” .

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis bapak Muh Yunus dan Ibu Hj Rosmiati yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, S.T., M.T., IPU, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Dr. Edi Jusriadi S.E., M.M. , Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah, S.E., M.M. , selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Drs. Asdi., M.M. selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Ibu Sitti Marhumi, S.E., M.M, selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Ibu Syarthini Indrayani, SE., M.Si, Selaku Penasehat Akademik terima kasih banyak atas keikhlasannya membimbing penulis selama menempuh Pendidikan Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
8. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

9. Kepada Kakaku tercinta Syahrul , terima kasih telah memberi semangat dan dorongan pada penulis.
10. Kepada Tanteku tercinta Senabe, terima kasih telah memberi semangat dan dorongan pada penulis
11. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi ini.
12. Keluarga besar yang ada di bone dan yang tidak bisa penulis tulis satu persatu yang memberikan doa, semangat, serta dukungannya sehingga penulis merampungkan penulisan skripsi.
13. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2021 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
14. Keluarga besar yang ada di bone dan yang tidak bisa penulis tulis satu persatu yang memberikan doa, semangat, serta dukungannya sehingga penulis merampungkan penulisan skripsi.
15. Terakhir, Terima kasih untuk diri sendiri yang telah berjuang sejauh ini, walau sering kali merasa putus asa dengan keadaan, Terima kasih karena memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun dalam proses penyusunan proposal ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritikannya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb



## ABSTRAK

**SALMAN. 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN ULP Uloe Kabupaten Bone. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh: Bapak Asdi Dan Ibu Marhumi.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN ULP Uloe Kabupaten Bone. Sampel dari penelitian ini sebanyak 89 orang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer dan sekunder yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner online pada responden. Analisis data menggunakan metode analisis statistik deskriptif, uji validas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, dan uji t dengan menggunakan SPSS 25. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pelanggan pada PT PLN ULP Uloe kabupaten bone.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, kepuasan pelanggan



## ABSTRACT

**SALMAN. 2025. *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at PT PLN ULP Uloe Bone Regency. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Guided by: Mr. Asdi and Mrs. Marhumi.***

*This study aims to determine the influence of service quality on customer satisfaction at PT PLN ULP Uloe Bone Regency. The sample from this study was 89 people. This study uses a quantitative approach with primary and secondary data obtained through the distribution of online questionnaires to respondents. Data analysis used descriptive statistical analysis methods, validity test, reliability test, multiple linear regression analysis, and t test using SPSS 25. Based on the results of the study, it is shown that the quality of service has a significant positive influence on customer satisfaction. Thus, it can be concluded that the quality of service has an influence on customer satisfaction. The results of the study show that the quality of service affects customer satisfaction at pt pln ulp uloe bone regency.*

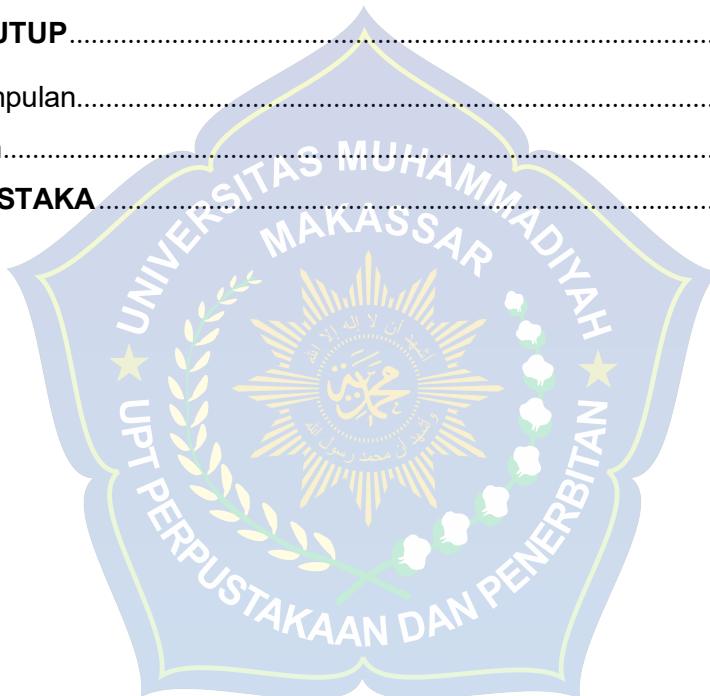
**Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	i
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	ii
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	v
<b>SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN .....</b>	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....</b>	vii
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	xi
<b>ABSTRAK.....</b>	xii
<b>ABSTRACT .....</b>	xiii
<b>DAFTAR ISI .....</b>	xv
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	5
A. Tinjauan Pustaka.....	5
B. Tinjauan Empiris.....	19
C. Kerangka Pikir.....	23
D. Hipotesis.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	24
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	24
C. Jenis Sumber Data .....	25

D. Populasi Sampel .....	25
E. Metode Pengumpulan Data.....	27
F. Definisi Oprasional Variabel Dan Pengukuran.....	27
G. Metode Analisis Data.....	29
H. Uji hipotesis.....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	33
B. Penyajian Data Hasil Penelitian .....	38
C. Analisis dan Interpretasi.....	42
D. Pembahasan.....	47
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>49</b>
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>51</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	28
Tabel 3.2 Skala Likert .....	29
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan jenis kelamin .....	38
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan pekerjaan.....	39
Tabel 4.3 Distribusi Variabel berdasarkan kualitas pelayanan.....	40
Tabel 4.4 Distribusi Variabel Berdasarkan Kepuasan pelanggan .....	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas.....	43
Tabel 4.7 Analisis Regresi linear berganda .....	44
Tabel 4.8 Uji Parsial (Uji t).....	45
Tabel 4.9 Uji koefisien determinan uji R.....	46

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Piramida Sistem Informasi Manajemen .....	7
Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	35



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 kuesioner Penelitian.....	55
Lampiran 2 Data karakteristik responden.....	58
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian .....	61
Lampiran 4 Analisis Deskriptif .....	67
Lampiran 5 Uji Validitas dan Reabilitas.....	73
Lampiran 6 Uji Hipotesis. ....	80
Lampiran 7 Surat penelitian.....	81
Lampiran 8 Balasan surat penelitian .....	82
Lampiran 9 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	83
Lampiran 10 Hasil validasi data.....	84
Lampiran 11 Hasil validasi abstrak .....	85
Lampiran 12 Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	86
Lampiran 13 Bukti tes plagiat bab per bab.....	87

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan pelanggan merupakan aspek fundamental dalam keberhasilan sebuah perusahaan jasa, termasuk PT PLN (Persero), sebagai penyedia utama energi listrik di Indonesia. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berdampak pada keberlanjutan perusahaan tetapi juga memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Menurut Nityasari & Sutopo (2013) pelayanan yang berkualitas mencakup kecepatan, akurasi, serta kemampuan perusahaan dalam merespons kebutuhan pelanggan dengan efektif. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi fokus utama PT PLN dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat.

Di Kabupaten Bone, PT PLN ULP Uloe memegang peranan strategis dalam mendistribusikan listrik bagi masyarakat dan dunia usaha. Dalam era digitalisasi, pelanggan semakin mengharapkan layanan yang cepat, mudah, dan transparan (Heinonen, 2008). Pengelolaan keluhan, keandalan distribusi listrik, serta inovasi dalam sistem pembayaran menjadi indikator utama yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT PLN ULP Uloe.

Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya melibatkan teknologi tetapi juga pendekatan humanis terhadap pelanggan. Hubungan antara perusahaan dan pelanggan membutuhkan perhatian khusus agar komunikasi yang baik dapat terjalin (Galbraith et al., 2005). Oleh karena itu, memahami aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan pelanggan menjadi penting bagi

PT PLN ULP Uloe untuk meningkatkan daya saingnya, khususnya di Kabupaten Bone.

Dalam beberapa tahun terakhir, keluhan terhadap pelayanan PT PLN di Kabupaten Bone masih sering terdengar, terutama terkait keterlambatan penanganan gangguan listrik dan keterbatasan komunikasi dengan pelanggan. Keluhan ini mencerminkan adanya kebutuhan mendesak untuk memperbaiki sistem pelayanan agar dapat memenuhi ekspektasi masyarakat. Selain itu, dengan meningkatnya penggunaan listrik akibat berkembangnya sektor usaha di Kabupaten Bone, tuntutan terhadap pelayanan yang responsif dan andal semakin tinggi.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam teori SERVQUAL, adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dapat mengakibatkan ketidakpuasan. Penelitian ini relevan untuk mengidentifikasi bagaimana PT PLN ULP Uloe menerapkan dimensi tersebut dalam layanannya.

Meskipun banyak penelitian membahas kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, studi yang secara spesifik meneliti pelayanan PT PLN ULP Uloe di Kabupaten Bone masih terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai implementasi kualitas pelayanan pada unit layanan

pelanggan di wilayah tersebut, serta dampaknya terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Keunikan penelitian ini terletak pada pendekatannya yang mengintegrasikan analisis dimensi SERVQUAL dengan konteks lokal PT PLN ULP Uloe di Kabupaten Bone. Penelitian ini tidak hanya mengukur kualitas pelayanan tetapi juga mengevaluasi strategi perusahaan dalam menjawab kebutuhan pelanggan di tengah tantangan lokal, seperti kondisi geografis dan ketersediaan sumber daya.

Penelitian ini akan berfokus pada analisis kualitas pelayanan konsumen yang diberikan oleh PT PLN ULP Uloe dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Aspek yang dikaji meliputi bagaimana perusahaan mengelola keluhan pelanggan, kecepatan respon terhadap gangguan, keandalan layanan, serta strategi perusahaan dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan di Kabupaten Bone.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang dijelaskan, maka rumusan masalah pada penelitian adalah “Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN ULP Uloe Kabupaten Bone”?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN ULP Uloe Kabupaten Bone.

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang perkembangan pemikiran yang berhubungan Kualitas Pelayanan Konsumen Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pt PLN ULP Uloe Kabupaten Bone.

### 2. Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis Menambah wawasan penulis dalam bidang penelitian sebagai penerapan ilmu serta mengetahui teori manajemen khususnya manajemen pemasaran.
2. Bagi universitas muhammadiyah makassar,penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi untuk penelitian selanjutnya.
3. Bagi Perusahaan Untuk memberikan masukan dan saran yang bisa dipertimbangkan oleh pemilik perusahaan terkait peningkatan penjualan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Definisi Sistem Informasi Manajemen**

Sistem informasi manajemen terdiri atas tiga kata yaitu sistem, informasi, dan manajemen. Sistem adalah gabungan komponen yang berkaitan atau teratur disusun untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Dalam cakupan yang lebih luas, sistem melibatkan elemen-elemen yang berinteraksi secara teratur dan saling mempengaruhi untuk membentuk suatu entitas atau kesatuan yang berfungsi dalam suatu lingkungan (Stair & Reynolds, 2018). Sistem bisa berbentuk fisik, seperti mesin atau jaringan komputer, atau bisa bersifat abstrak, seperti sistem manajemen atau informasi (Laudon & Laudon, 2020). Tujuan utama dari sistem adalah untuk menghasilkan hasil yang diinginkan atau mencapai target tertentu dengan memproses masukan yang dimasukkan ke dalam proses internal sistem (O'Brien & Marakas, 2011).

Informasi adalah representasi terstruktur dari data yang memiliki signifikansi atau nilai bagi penggunanya. Ini mencakup fakta, angka, ide, atau pesan yang disusun sedemikian rupa sehingga memberikan pemahaman atau pengetahuan tentang subjek tertentu (Davis & Olson, 1985). Informasi dapat disampaikan melalui berbagai cara, seperti tulisan, lisan, visual, atau simbol, dan berperan penting dalam membantu pengambilan keputusan, pemecahan masalah, serta komunikasi yang efektif (Alter, 2002). Kebermaknaan informasi terletak pada kemampuannya untuk memberikan wawasan dan mendukung

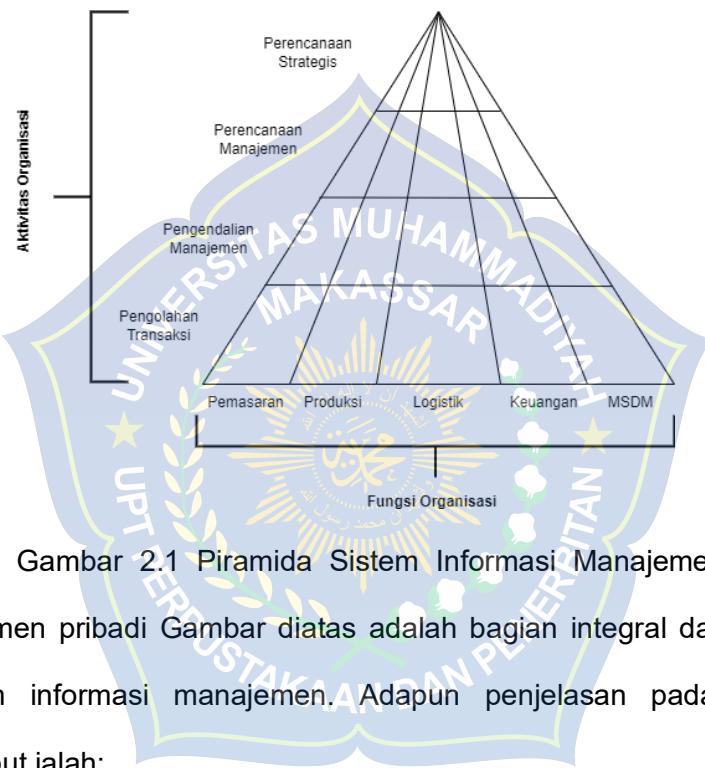
pemahaman yang lebih baik tentang suatu topik, sehingga dapat meningkatkan kualitas keputusan yang dibuat oleh individu maupun organisasi (Boddy et al., 2009).

Menurut Jones & George (2019), manajemen adalah serangkaian langkah yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya dalam suatu organisasi untuk mencapai target yang telah ditentukan. Selain itu, Mintzberg (1990) Manajemen juga mencakup koordinasi berbagai aktivitas untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam pencapaian tujuan organisasi. Ini melibatkan pengelolaan berbagai aspek seperti sumber daya manusia, keuangan, fisik, dan informasi organisasi dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pencapaian tujuan. Selain itu, manajemen juga melibatkan pengambilan keputusan, perencanaan strategis, delegasi tugas, pengawasan, dan evaluasi kinerja guna memastikan bahwa penggunaan sumber daya organisasi terjadi secara optimal. Esensi manajemen adalah mencapai hasil yang diharapkan dengan menggunakan sumber daya yang ada secara paling efisien dan efektif.

Dari penjelasan tersebut, Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sebuah sistem yang memanfaatkan teknologi informasi bersama dengan konsep dan praktik manajemen untuk membantu organisasi dalam mengelola sumber daya mereka dengan cara yang efisien dan efektif. Tujuannya adalah menyediakan informasi yang diperlukan kepada para pengambil keputusan di organisasi guna mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih baik dan meningkatkan

kinerja organisasi secara keseluruhan. Dengan menggunakan SIM, organisasi dapat mengelola berbagai aspek manajemen, termasuk sumber daya manusia, keuangan, dan operasional, dengan lebih terkoordinasi dan efisien.

Berikut ini merupakan piramida dari konsep sistem informasi manajemen:



Gambar 2.1 Piramida Sistem Informasi Manajemen Sumber: Dokumen pribadi Gambar diatas adalah bagian integral dari piramida sistem informasi manajemen. Adapun penjelasan pada piramida tersebut ialah:

a. Perencanaan Strategis

Perencanaan strategis adalah proses dimana organisasi menetapkan tujuan jangka panjangnya dan menentukan strategi untuk mencapainya (Johnson et al., 2017). Dalam konteks sistem informasi manajemen, perencanaan strategis melibatkan penggunaan sistem informasi untuk mengumpulkan data, menganalisis tren, dan memprediksi kondisi pasar atau industri di masa depan. Ini membantu manajemen puncak dalam membuat

keputusan strategis yang tepat.

b. Perencanaan Manajemen

Perencanaan manajemen adalah proses menentukan tujuan spesifik, mengidentifikasi sumber daya yang diperlukan, dan mengatur langkah-langkah untuk mencapai tujuan tersebut (Mintzberg, 1994). Dalam konteks sistem informasi manajemen, perencanaan manajemen mencakup penggunaan sistem informasi untuk mengumpulkan dan menganalisis data operasional yang berkaitan dengan proyek, anggaran, atau tujuan departemen.

c. Pengendalian Manajemen

Pengendalian manajemen melibatkan pemantauan dan evaluasi kinerja organisasi untuk memastikan bahwa tujuan dicapai dan sumber daya digunakan secara efisien (Sutrisno, 2020). Menurut Wahyudi & Ramadhani (2019) dalam konteks sistem informasi manajemen, pengendalian manajemen menggunakan sistem informasi untuk mengumpulkan data tentang kinerja operasional dan membandingkannya dengan standar atau target yang ditetapkan. Ini membantu manajer dalam mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan atau penyesuaian.

d. Pengolahan Transaksi

Pengolahan transaksi adalah proses mencatat, mengumpulkan, dan memproses transaksi bisnis rutin, seperti penjualan, pembelian, atau penggajian (Haryanto, 2021). Dalam konteks sistem informasi manajemen, pengolahan transaksi melibatkan penggunaan sistem informasi yang mencatat dan

memproses transaksi bisnis secara otomatis. Ini membantu memastikan akurasi dan keandalan data operasional yang digunakan dalam perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan.

Semua konsep ini saling terkait dan membentuk bagian penting dari piramida sistem informasi manajemen. Dengan menggunakan sistem informasi yang tepat, organisasi dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kinerja mereka di semua tingkatan manajemen.

## **2. Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Prihadi (2021), Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia (SIM SDM) merujuk pada suatu sistem yang terdiri dari software dan prosedur yang didesain untuk mengelola informasi mengenai sumber daya manusia (SDM) dalam suatu entitas organisasi. Selain itu, Ramadhan & Yusuf (2020), SIM SDM bertujuan untuk memberikan suatu kerangka kerja terpadu yang mengurus data karyawan, proses rekrutmen, pelatihan dan pengembangan, penilaian kinerja, manajemen kompensasi, serta aspek-aspek lain yang terkait dengan SDM. Melalui SIM SDM, organisasi dapat meningkatkan pengelolaan SDM mereka secara lebih efisien, meningkatkan produktivitas tenaga kerja, dan mendukung pencapaian tujuan strategis organisasi (Wahyuni, 2019).

Kegiatan pokok Sumber Daya Manusia (SDM) mencakup berbagai aspek manajemen yang terkait dengan administrasi tenaga kerja di suatu perusahaan. Ini meliputi proses perekrutan serta seleksi, pengelolaan program pelatihan dan pengembangan, penilaian performa

karyawan, manajemen kompensasi, hubungan karyawan, kesejahteraan, performa organisasi, budaya perusahaan, manajemen perubahan, dan pemisahan karyawan. Dengan menjalankan kegiatan-kegiatan ini secara efisien, SDM dapat memberikan dukungan yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi serta menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan kompetitif.

Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia (SIM SDM) adalah sebuah sistem informasi yang dirancang khusus untuk membantu manajemen dalam mengelola aspek-aspek yang berkaitan dengan sumber daya manusia dalam sebuah organisasi. Di dalam dunia bisnis, SIM SDM memiliki peran penting dalam membantu perusahaan mengelola karyawan mereka secara efisien dan efektif. Berikut adalah beberapa penjelasan mengenai SIM SDM dalam konteks organisasi:

1) Pengelolaan Data Karyawan

SIM SDM digunakan untuk mengelola data karyawan, termasuk informasi pribadi, kualifikasi, riwayat pekerjaan, dan data lainnya. Ini membantu perusahaan untuk memiliki database yang terorganisir dengan baik mengenai karyawan mereka, memudahkan dalam pemantauan, evaluasi, dan pengambilan keputusan terkait tenaga kerja.

2) Rekrutmen dan Seleksi

SIM SDM membantu dalam proses rekrutmen dan seleksi karyawan baru dengan menyediakan alat untuk mengelola aplikasi, menyaring calon, melacak proses wawancara, dan membuat keputusan rekrutmen yang informasional. Hal ini dapat

meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam menemukan kandidat yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

### 3) Pengembangan dan Pelatihan Karyawan

SIM SDM dapat digunakan untuk merencanakan, melacak, dan mengevaluasi program pengembangan dan pelatihan karyawan. Ini membantu perusahaan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan, mengatur jadwal pelatihan, dan mengukur efektivitas program pelatihan dalam meningkatkan keterampilan dan kinerja karyawan.

### 4) Manajemen Kinerja

SIM SDM membantu dalam mengelola kinerja karyawan dengan menyediakan alat untuk menetapkan dan melacak tujuan kinerja, memberikan umpan balik secara berkala, dan melakukan evaluasi kinerja. Ini membantu manajemen dalam mengidentifikasi kinerja yang baik dan mengidentifikasi area untuk perbaikan atau pengembangan lebih lanjut.

### 5) Manajemen Penggajian dan Kompensasi

SIM SDM juga membantu dalam manajemen penggajian dan kompensasi karyawan dengan mengelola data gaji, tunjangan, insentif, dan kompensasi lainnya. Ini memastikan bahwa semua proses penggajian dilakukan secara akurat dan sesuai dengan kebijakan perusahaan serta peraturan yang berlaku.

### 6) Kepatuhan dan Analisis

SIM SDM dapat digunakan untuk memastikan kepatuhan perusahaan terhadap peraturan ketenagakerjaan yang berlaku.

Selain itu, sistem ini juga dapat digunakan untuk menganalisis data SDM untuk mendukung pengambilan keputusan strategis yang berkaitan dengan tenaga kerja dan pengelolaan risiko

### 3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan konsep penting dalam manajemen layanan yang berkaitan dengan bagaimana suatu organisasi mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggannya. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan adalah kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Ketika harapan sesuai atau terlampaui, pelanggan akan merasa puas, tetapi jika pelayanan tidak memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi salah satu elemen kunci yang memengaruhi loyalitas pelanggan dan daya saing organisasi.

#### 1) Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan

Untuk memahami kualitas pelayanan secara lebih mendalam, Parasuraman dkk. memperkenalkan lima dimensi utama yang dijadikan dasar pengukuran kualitas pelayanan, yaitu:

##### a) Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi ini berfokus pada aspek-aspek nyata dari pelayanan, seperti fasilitas fisik, peralatan, staf, dan materi komunikasi. Bukti fisik yang baik tidak hanya menciptakan kesan profesional, tetapi juga meningkatkan kepercayaan pelanggan. Contoh nyata adalah penampilan bersih dari ruang tunggu atau teknologi canggih yang digunakan dalam pelayanan, yang mencerminkan tingkat

keunggulan layanan suatu organisasi. Misalnya, bank yang memiliki sistem antrean otomatis dan ruang pelayanan yang nyaman lebih cenderung dipersepsikan memberikan pelayanan berkualitas tinggi dibandingkan bank yang tidak memiliki hal tersebut.

b) Reliability (Keandalan)

Keandalan merujuk pada kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan sesuai janji, baik dalam hal akurasi maupun ketepatan waktu. Keandalan juga mencakup kemampuan untuk menangani masalah pelanggan dengan cepat dan efektif. Jika pelanggan merasa bahwa mereka dapat mengandalkan suatu organisasi, kepercayaan terhadap organisasi tersebut akan meningkat, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pelanggan. Sebagai contoh, perusahaan logistik yang selalu mengirimkan barang tepat waktu akan lebih dihargai dibandingkan yang sering terlambat.

c) Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap adalah kesediaan dan kemampuan karyawan untuk memberikan bantuan kepada pelanggan serta merespons permintaan atau keluhan mereka secara cepat. Karyawan yang responsif mampu menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, bahkan dalam situasi yang sulit. Sebagai contoh, sebuah hotel yang segera menanggapi keluhan pelanggan terkait masalah kamar menunjukkan tingkat daya tanggap yang tinggi, sehingga pelanggan merasa dihargai.

d) Assurance (Jaminan)

Jaminan melibatkan rasa percaya yang diberikan oleh pelanggan melalui kompetensi, sopan santun, dan profesionalisme karyawan. Hal ini mencakup aspek keahlian teknis serta sikap ramah karyawan yang dapat menenangkan pelanggan. Dalam industri seperti kesehatan atau keuangan, jaminan sangat penting karena pelanggan mengandalkan pengetahuan dan keterampilan pihak penyedia layanan.

e) Empathy (Kepedulian)

Empati adalah kemampuan organisasi untuk memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan perhatian personal. Dalam dimensi ini, pelanggan merasa bahwa mereka diperlakukan sebagai individu yang unik dan dihargai, bukan sekadar angka dalam daftar konsumen. Contohnya adalah perusahaan yang memberikan layanan khusus kepada pelanggan dengan kebutuhan tertentu, seperti aksesibilitas untuk penyandang disabilitas.

2) Pentingnya Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang tinggi tidak hanya memberikan keuntungan jangka pendek berupa kepuasan pelanggan, tetapi juga dampak jangka panjang berupa loyalitas pelanggan. Menurut Kotler dan Keller, pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan setia dan sering merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain, sehingga menciptakan efek promosi gratis yang sangat bernilai. Dalam era persaingan yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi salah satu keunggulan kompetitif utama yang sulit ditiru oleh

pesaing.

Lebih lanjut, Grönroos (2000) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dibagi menjadi dua aspek: kualitas teknis (hasil layanan) dan kualitas fungsional (cara layanan diberikan). Kedua aspek ini saling melengkapi untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang menyeluruh. Sebagai contoh, pelanggan restoran tidak hanya menilai dari rasa makanan (kualitas teknis), tetapi juga dari keramahan staf dan suasana tempat (kualitas fungsional).

#### **4. Kepuasan pelayanan**

Menurut Kotler dan Keller (2016:150) dalam (sarah & putu 2020) mendefinisikan kepuasan adalah perasaan seseorang senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan. Jika kinerja jauh dari harapan, konsumen tidak puas. Jika sesuai harapan, konsumen puas. Jika melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang. Sedangkan menurut Trarintya (2011:35) kepuasan konsumen adalah antara layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen. Konsumen mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing layanan sesuai dengan sejauh mana harapan terpenuhi atau terlampaui. (Fish, 2020)

Menurut kotler dan keller (2016:150) ada empat indikator yang mencirikan kepuasan pelanggan, yaitu:

- a) Harapan terpenuhi
- b) Pengalaman positif
- c) Loyalitas pelanggan

d) Kesediaan merekomendasikan

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan.

Kotler (2007 : 177) mendefinisikan kepuasan pelanggan :

Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan yang ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan.

Sedangkan definisi kepuasan pelanggan menurut Rangkuti (2004 : 56): "Bahkan yang dimaksud dengan kepuasan konsumen adalah perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan".

Pelanggan akan merasa puas bila keinginan pelanggan telah terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan adanya nilai tambah dari suatu produk, maka pelanggan menjadi lebih puas dan kemungkinan untuk menjadi pelanggan suatu produk tersebut dalam waktu lama akan sangat besar. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, antara lain kualitas produk, pelayanan, aktivitas penjualan, dan nilai-nilai perusahaan.

Untuk menghadapi persaingan dan perubahan perilaku konsumen tersebut maka banyak perusahaan yang berpusat pada pelanggan yang dapat memberikan nilai *Superior* kepada mereka, dan memenangkan persaingan. Perusahaan akan terus berusaha dengan sekuat tenaga untuk mempertahankan pelanggannya karena biaya yang dikeluarkan untuk menarik pelanggan baru akan lebih tinggi dibandingkan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang ada.

Oleh karena itu, mempertahankan pelanggan selalu lebih penting dilakukan dibandingkan dengan menarik pelanggan baru. Kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan memberikan kepuasan pelanggan yang tinggi. Pelanggan yang merasa puas akan bersedia datang kembali mengulangi pembeliannya dan merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli.

a. Faktor – faktor kepuasan pelanggan

Menurut Kuswadi (2004:17) Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa, yaitu :

1. Mutu produk atau jasa

Yaitu mengenai mutu produk atau jasa yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya. Contohnya jaringan listrik PT. PLN (Persero) yang cukup luas dan terjangkau.

2. Mutu pelayanan

Berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu.

Contohnya pelayanan pengaduan pelanggan yang segera diatasi atau diperbaiki bila ada yang rusak.

### 3) Harga

Harga adalah hal yang paling sensitif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan cenderung memilih produk atau jasa yang memberikan penawaran harga lebih rendah dari yang lain. Contohnya bila PT. PLN (Persero) tidak menaikkan tarif listrik maka pelanggan akan memberikan nilai yang baik atau harga yang ditetapkan sesuai dengan fasilitas yang disediakan.

### 4) Waktu penyerahan

Maksudnya bahwa baik pendistribusian maupun penyerahan produk atau jasa dari perusahaan bisa tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

### 5) Keamanan

Pelanggan akan merasa puas bila produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan tersebut.

#### b. Mengukur kepuasan pelanggan

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2006:130)

ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

##### 1) Sistem Keluhan dan Saran

Industri yang berwawasan pelanggan akan menyediakan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya. Selain itu dapat berupa kotak saran dan telepon pengaduan bagi pelanggan. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan industri dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

## 2) Survei Kepuasan Pelanggan

Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Industri yang responsive mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala, yaitu dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon secara acak dari pelanggan untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai kinerja industri. Selain itu ditanyakan tentang kinerja industri saingannya.

## 3) Ghost Shopping (Pelanggan Bayangan)

Pelanggan bayangan adalah menyuruh orang berpura-pura menjadi pelanggan dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang dialami waktu membeli produk dari industri sendiri maupun industri saingannya. Selain itu pelanggan bayangan melaporkan apakah wiraniaga tersebut menangginya dengan baik atau tidak.

## 4) Analisa Pelanggan yang Beralih

Industri dapat menghubungi pelanggan yang tidak membeli lagi atau berganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya (apakah harganya tinggi, pelayanan kurang baik, produknya kurang dapat diandalkan dan seterusnya, sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan pelanggan).

## B. Tinjauan Empiris

Berikut merupakan data penelitian terdahulu yang dimaksudkan untuk menggali informasi tentang penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini. dibawah ini penelitian terdahulu yang dipilih yaitu;

**Tabel gambar 2.1 Penelitian terdahulu**

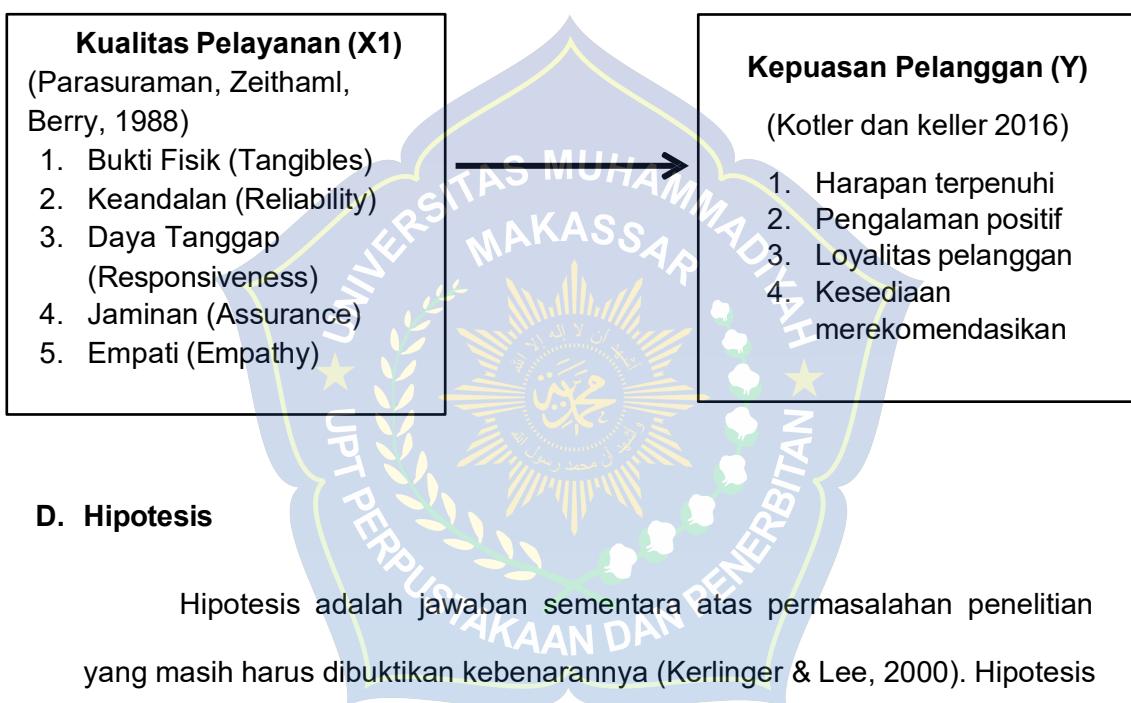
No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Pembahasan
1	Andri Wahyudi (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT PLN Area Jawa Barat	Kualitas pelayanan (X), Kepuasan pelanggan (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan dan empati adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dengan rata-rata skor 4,4 untuk keandalan dan 4,2 untuk empati
2	Rina Hapsari (2019)	Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Online PLN Menggunakan Metode SERVQUAL	Dimensi SERVQUAL (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik)	Penelitian ini menemukan bahwa dimensi empati memiliki nilai tertinggi dengan skor rata-rata 4,3, sedangkan dimensi bukti fisik mendapatkan skor terendah dengan rata-rata 3,9.
3	Siti Aisyah (2019)	Analisis Kualitas Layanan pada Pelanggan Perusahaan Listrik Negara di Daerah Rural	Kualitas pelayanan (X), Kepuasan pelanggan (Y)	Penelitian ini mengungkapkan bahwa dimensi empati sangat berpengaruh dalam membangun kepuasan pelanggan di daerah rural, dengan skor rata-rata 4,3, sementara bukti fisik memiliki pengaruh rendah dengan rata-rata 3,8.
4	Muhammad Agung Anggoro, May Chel Bambang	Pengaruh Promosi, Saluran Distribusi, dan Kualitas Pelayanan	Promosi (X1), Saluran Distribusi (X2), Kualitas Pelayanan	Hasil total jawaban tertinggi adalah pada variabel promosi dengan rata-rata jawaban 18,36,

	Purnomo (2020)	Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Produk Valve PT Valmatic Indonesia	(X3), Keputusan Pembelian (Y)	sedangkan saluran distribusi memiliki rata-rata jawaban 11, dan kualitas pelayanan memiliki rata-rata jawaban 18,26.
5	Nurul Hidayah (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan PLN	Kualitas pelayanan (X), Kepuasan pelanggan (X2), Loyalitas pelanggan (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Dimensi daya tanggap memiliki kontribusi tertinggi pada peningkatan kepuasan dengan skor rata-rata 4,6.
6	Eka Susanti (2020)	Peran Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada PT PLN	Peran customer service (X), Kepuasan pelanggan (Y)	Dimensi komunikasi dari customer service memberikan pengaruh tertinggi terhadap kepuasan pelanggan dengan skor rata-rata 4,4. Hal ini menunjukkan pentingnya peran komunikasi yang efektif dalam meningkatkan pengalaman pelanggan.
7	Fitri Andayani (2021)	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan pada PT PLN Cabang Makassar	Kualitas pelayanan (X), Loyalitas pelanggan (Y)	Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dimensi responsivitas mencatat skor tertinggi dengan rata-rata 4,5, sedangkan

				loyalitas pelanggan rata-rata 4,3.
8	Ahmad Fauzi (2021)	Pengaruh Kinerja Pelayanan PLN terhadap Kepercayaan Pelanggan	Kinerja pelayanan (X), Kepercayaan pelanggan (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan respons memiliki pengaruh terbesar pada kepercayaan pelanggan dengan skor rata-rata 4,4, diikuti oleh akurasi layanan dengan skor 4,2.
9	Taufik Hidayat (2022)	Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dalam Pelayanan PLN terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan	Teknologi informasi (X), Kepuasan pelanggan (Y)	Hasil penelitian menemukan bahwa sistem online seperti PLN Mobile memiliki dampak besar pada kepuasan pelanggan dengan skor rata-rata 4,5, terutama terkait kemudahan akses dan kecepatan pelayanan.
10	Bambang Setiawan (2023)	Evaluasi Kinerja Pelayanan di PT PLN dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan	Kinerja pelayanan (X), Loyalitas pelanggan (Y)	Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan loyalitas pelanggan sangat dipengaruhi oleh konsistensi layanan, dengan dimensi jaminan mencatat skor tertinggi sebesar 4,6.

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan suatu bentuk kerangka yang berfikir yang dapat digunakan sebagai pendekatan dalam memecahkan masalah. Biasanya kerangka penelitian ini menggunakan pendekatan ilmiah dan memperlihatkan hubungan antar variabel dalam proses analisisnya. Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah.



### D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara atas permasalahan penelitian yang masih harus dibuktikan kebenarannya (Kerlinger & Lee, 2000). Hipotesis berdasarkan tinjauan teoritis dan hasil temuan empiris di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN ULP Uloë Kabupaten Bone

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu penelitian jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya.

Menurut Sugiyono (2013), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kauntitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### **B. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Adapun lokasi penelitian pada PT PLN ULP Uloé Kabupaten Bone, Desa Unyi, Kecamatan Dua Boccoe, Kabupaten Bone, Sulawesi Selatan 92753.

##### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama 2 bulan, dimulai bulan Februari – April 2025.

## C. Jenis dan Sumber Data

### 1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif adalah data yang berupa angka-angka dalam laporan seperti perkembangan jumlah karyawan dan jenis tenaga kerja.

### 2. Sumber Data

#### a. Data primer

Data yang diperoleh langsung dari sumber atau objek penelitian. Sumber data primer adalah koesiner kepada responden tentang pengaruh promosi dan saluran distribusi terhadap peningkatan penjualan minuman energen pada Pt PLN ULP Uloé Kabupaten Bone.

#### b. Data sekunder

Data sekunder, yaitu data pendukung bagi data primer yang diperoleh dari bahan-bahan literatur, seperti dokumen-dokumen serta laporan-laporan yang berhubungan dengan pembahasan penelitian ini.

## D. Populasi Dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT PLN ULP Uloé Kabupaten Bone. Populasi ini mencakup pelanggan yang menggunakan layanan listrik di wilayah kerja PLN ULP Uloé, baik dari sektor rumah tangga, bisnis, industri, maupun instansi pemerintah. Populasi ini dipilih karena pelanggan merupakan pihak yang langsung mengalami dan menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT PLN

ULP Uloe, sehingga mereka dapat memberikan informasi yang relevan terkait tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima. Populasi yang dilakukan dalam penelitian ini berjumlah yaitu 822 responden.

## 2. Sampel

Sedangkan sampel menurut Sugiono (2006:73) adalah :

“Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut” Jumlah sampel dalam penelitian ditentukan berdasarkan rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + N (e)}$$

Di mana :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran populasi yaitu jumlah total pelanggan/konsumen Rumah Tangga (RT) yang menggunakan jasa PT. PLN (Persero)

e : Nilai kritis

$$n = \frac{822}{1 + 822 (0,1)}$$

$$n = \frac{822}{1 + 822 (0,01)}$$

$$n = \frac{822}{1 + 8,22}$$

$$n = \frac{822}{9,22}$$

$$n = 89,15$$

$n = 89$

Sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 89 pelanggan pada PT. PLN ULP Uloë kabupaten bone.

#### E. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono 2013). Untuk mendapatkan keterangan data yang diperlukan, maka penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi, observasi dilakukan untuk melengkapi data dan memungkinkan peneliti melihat, mengamati, dan mencermati langsung lokasi yang diteliti.
2. Kuesioner, adalah bentuk metode pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan yang dibuat berdasarkan indikator variabel penelitian yang diisi oleh para karyawan sebagai responden.
3. Study Dokumentasi, study dokumentasi merupakan suatu metode pengambilan data melalui dokumen tertulis maupun elektronik dari lembaga/instansi. Dokumen diperlukan untuk mendukung kelengkapan data yang lain.

#### F. Definisi Operasional Variabel Dan pengukuran

##### 1. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah melekatkan arti pada suatu variabel dengan cara menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variabel itu. Definisi operasional variabel merupakan penggambaran secara singkat masing-masing variabel.

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
<b>Kualitas Pelayanan (X)</b>	<p>Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang dirasakan oleh pelanggan dalam menerima layanan yang diberikan oleh perusahaan.</p> <p>Kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui interaksi dan layanan yang diberikan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti Fisik (Tangibles)</li> <li>2. Keandalan (Reliability)</li> <li>3. Daya Tenggap (Responsiveness)</li> <li>4. Jaminan (Assurance)</li> <li>5. Empati (Empathy)</li> </ol>
<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>	<p>Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami oleh pelanggan setelah membandingkan kinerja atau hasil layanan yang diterima dengan harapannya. Jika layanan memenuhi atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas; sebaliknya, jika layanan tidak memenuhi</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Harapan terpenuhi</li> <li>2. Pengalaman positif</li> <li>3. Loyalitas pelanggan</li> <li>4. Kesediaan merekomendasikan</li> </ol>

	harapan, pelanggan akan merasa tidak puas.	
--	--	--

## 2. Pengukuran Variabel

Menurut Sugiyono (2013) skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentangfenomena egati. Menurut Sugiyono (2013), “Jawaban setiap egativet yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata kemudian diberi skor, yaitu:

Tabel 3.2 Skala Likert

Pertanyaan	skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber : Sugiyono (2018:133)

Mengacu pada ketentuan tersebut, instrument penelitian yang menggunakan likert dapat dibuat dalam bentuk pengisian skor pada kolom kuesioner dan dapat dihitung skornya. kemudian ditabulasikan untuk menguji validitas dan realibilitas data.

## G. Metode Analisis Data

Metode analisis berisi pengujian-pengujian data yang diperoleh dari hasil jawaban responden yang diterima kemudian dianalisis dengan

menggunakan SPSS, prosedur analisis dalam penelitian. Teknik analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan penelitian studi kasus yang dipergunakan untuk mengumpulkan, mengolah, dan kemudian menyajikan data observasi agar pihak lain dapat dengan mudah mendapat gambaran mengenai objek dari penelitian tersebut.

### 1. Analisis statistik Deskriptif

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang akan digunakan sebagai acuan untuk menentukan Panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut jika digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2013)

### 2. Uji Instrumen Penelitian

#### a. Uji Validitas

Uji validitas terkait dengan keabsahan, apakah butir-butir pertanyaan dan alat ukur secara tepat mengukur apa yang hendak peneliti ukur, prosedur pengujian validitas instrument dilakukan dengan menghitung skor variabel dari skor butir perhitungan ini menggunakan perhitungan korelasi yang diolah dengan menggunakan program SPPS. Suatu kuesioner dikatakan valid jika skor variable tersebut secara signifikan dengan skor totalnya.

Bila  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak, artinya variable valid.

Bila  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  diterima, artinya variable tidak valid

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas terkait dengan keandalan alat ukur, seberapa jauh alat ukur dapat menghasilkan hasil yang kurang lebih sama ketika diharapkan pada sampel yang sama. Dari hasil uji validitas, pertanyaan-pertanyaan

yang valid kemudian di uji reliabilitas. Untuk menguji reliabilitas caranya adalah dengan membandingkan nilai r tabel dengan r hasil. Dalam uji reliabilitas sebagai nilai r adalah nilai alpha ketentuannya bila r alpha < tabel, maka pertanyaan tersebut reliabilitas.

### 3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Hasil data yang diperoleh dianalisis lebih lanjut dengan analisis regresi linear sederhana dengan alat SPSS 25 (Statistic Package For Social Science). Dengan model estimasi sebagai berikut :



### H. Uji Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:223) Uji t merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Rancangan pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui korelasi dari kedua variabel yang di teliti.

Pengujian hipotesis menggunakan tingkat signifikan sebesar 0,05 (5%) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95 (95%). Dengan cara pengambilan keputusan :

1. Bila t statistik signifikan  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima.
2. Bila t stastik signifikan  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Tempat Penelitian**

Berawal di akhir abad 19, bidang pabrik gula dan pabrik ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri.

Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II

Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delagasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pemimpin KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Pada tanggal 1 januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik

milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.

Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 18, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang

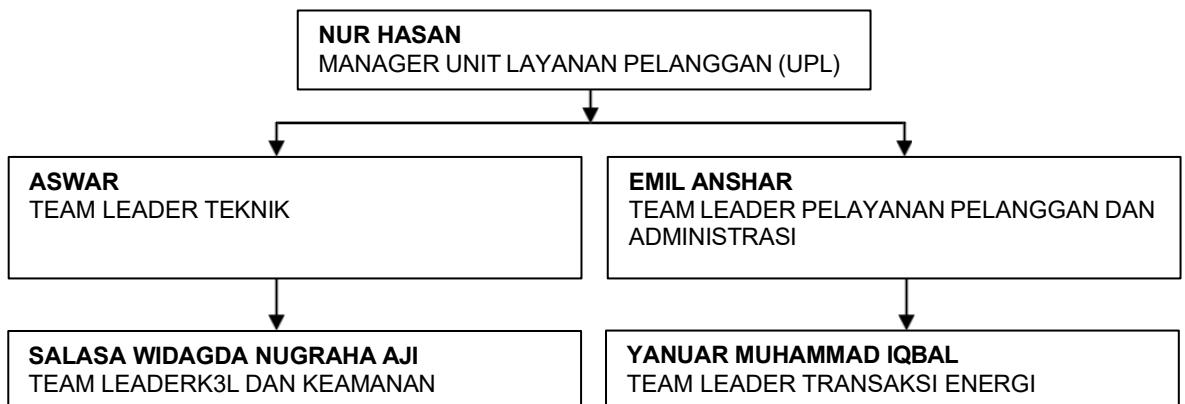
a. Visi

Menjadi Perusahaan Global Top 500 dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi.

b. Misi

- 1) Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- 2) Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- 3) Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- 4) Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

c. Struktur Organisasi



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi

- 1) Manager Unit Layanan Pelanggan (ULP)
  - a) Memimpin dan mengendalikan seluruh operasional ULP mencakup pelayanan teknik, pelayanan pelanggan, dan administrasi.
  - b) Mencapai target-target kinerja ULP, baik dari sisi keandalan pasokan, pelayanan pelanggan, keuangan, dan keselamatan kerja.
  - c) Mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan seluruh Team Leader dalam ULP.
  - d) Menyusun rencana kerja bulanan dan tahunan serta memastikan pelaksanaannya sesuai arahan dari UP3.
  - e) Menjadi penanggung jawab utama dalam hubungan dengan pelanggan, stakeholder, dan pemerintah daerah di wilayah kerja ULP.

2) Team Leader Teknik

- a) Melaksanakan pemeliharaan jaringan distribusi tegangan menengah dan rendah agar pasokan listrik andal.
- b) Mengelola tim teknik dalam penanganan gangguan, pembangunan jaringan, dan pemeliharaan aset kelistrikan.
- c) Melakukan inspeksi lapangan, analisis gangguan, dan tindakan preventif teknis.
- d) Menyusun dan melaporkan realisasi kegiatan teknik kepada Manager ULP secara berkala.

- e) Memastikan semua pekerjaan teknik sesuai standar keselamatan dan mutu PLN.

3) Team Leader K3L dan Keamanan

- a) Mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan program Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Lingkungan, dan Keamanan (K3L & Keamanan).
- b) Menyusun dan melaksanakan kegiatan audit, pelatihan, dan sosialisasi terkait budaya safety di lingkungan kerja.
- c) Mengelola dokumen dan pelaporan insiden, potensi bahaya, serta rencana mitigasinya.
- d) Menjalin komunikasi dengan pihak terkait (RS, kepolisian, DLH, dsb.) dalam hal keamanan dan lingkungan.
- e) Menjamin implementasi standar operasional K3L pada seluruh aktivitas ULP, termasuk vendor.

- 4) Team Leader Pelayanan Pelanggan dan Administrasi
  - a) Mengelola pelayanan pelanggan seperti penyambungan baru, perubahan daya, gangguan layanan, dan keluhan pelanggan.
  - b) Memastikan layanan pelanggan cepat, tepat, dan sesuai standar layanan PLN.
  - c) Mengelola kegiatan administrasi ULP, termasuk arsip, surat menyurat, dan pelaporan non-teknis.
  - d) Mengawasi petugas frontliner serta memastikan pemanfaatan sistem aplikasi layanan (misalnya PLN Mobile).
  - e) Bertanggung jawab terhadap peningkatan indeks kepuasan pelanggan dan efektivitas komunikasi dengan pelanggan.
- 5) Team Leader Transaksi Energi
  - a) Memastikan akurasi dan integritas data meter pelanggan dan transaksi energi listrik.
  - b) Mengelola kegiatan pencatatan meter, verifikasi konsumsi energi, dan koordinasi pembacaan meter.
  - c) Melakukan analisis deviasi pemakaian energi serta tindak lanjut terhadap ketidakwajaran atau potensi kehilangan energi (non-technical loss).
  - d) Bertanggung jawab atas pelaporan transaksi energi dan penggunaan sistem informasi terkait (misal: Billing System).
  - e) Mendukung kegiatan audit data energi dan mendampingi tim pengawasan dari unit atas bila diperlukan.

## B. Penyajian Data Hasil Penelitian

### 1. Deskripsi Responden Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pt pln ulp uloe kabupaten bone. Penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 89 pelanggan PADA PT PLN ULP Uloe Kabupaten Bone, yang dikategorikan sebagai berikut.

#### a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keanekaragaman responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki – Laki	42	47.2%
2	Perempuan	47	52.8%
Total		89	100%

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS IBM Statistic 25

Berdasarkan tabel 4.1 mayoritas orang yang menjawab survei berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 47 orang, atau 52.8%, dan orang yang berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 42 orang, atau 47.2%.

#### b. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Keanekaragaman responden berdasarkan jabatan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	Staff/Karyawan	21	14.6%
2	Pengusaha	19	21.3%
3	PNS	18	20.2%
4	Petani/Nelayan	18	20.2%
5	Mahasiswa	13	23.6%
Total		89	100%

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS IBM Statistic 25

Berdasarkan tabel 4.2 mayoritas orang yang menjawab survei pekerjaan seperti staff/karyawan terdapat 21 orang atau 14.6%. Selanjutnya ada pengusaha terdapat 19 orang atau 21.3%. kemudian ada PNS dan petani/nelayan terdapat 18 orang atau 20.2% dari masing-masing pekerjaan tersebut dan yang terakhir mahasiswa terdapat 13 orang atau 23.6%.

## 2. Deskripsi Variabel Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, data dibagi menjadi dua bagian: variabel kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan pada PT PLN ULP Uloe kabupaten Bone. Uraian berikut menunjukkan tanggapan responden.

### a. Kualitas Pelayanan

Data dikumpulkan dari pelanggan pada PT PLN ULP Uloe Kabupaten Bone dengan menggunakan kuesioner/angket tertutup dengan alternatif jawaban “Sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju”. Sebanyak 17 pernyataan digunakan

dalam angket ini, yang dijawab oleh 89 responden, maka diperoleh data dalam tabel berikut:

Tabel 4. 3 Distribusi Variabel Berdasarkan Kualitas Pelayanan

No	Indikator	SS	S	CS	TS	STS	Total	Mean
1	X.1	11	51	27	0	0	0	3.82
2	X.2	15	50	24	0	0	0	3.90
3	X.3	12	54	23	0	0	0	3.88
4	X.4	20	47	22	0	0	0	3.98
5	X.5	15	49	25	0	0	0	3.98
6	X.6	20	47	22	0	0	0	3.98
7	X.7	3	61	25	0	0	0	3.75
8	X.8	3	57	29	0	0	0	3.71
9	X.9	8	51	30	0	0	0	3.75
10	X.10	9	52	28	0	0	0	3.79
11	X.11	8	51	30	0	0	0	3.75
12	X.12	8	57	24	0	0	0	3.82
13	X.13	7	52	30	0	0	0	3.74
14	X.14	3	55	31	0	0	0	3.69
15	X.15	30	40	19	0	0	0	4.12
16	X.16	28	34	26	1	0	0	4.00
17	X.17	29	38	21	1	0	0	4.07
<b>Total Variabel Kualitas Pelayanan</b>							<b>3.86</b>	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS IBM Statistic 25

Menurut tabel 4.3 diketahui bahwa nilai dari variabel kualitas pelayanan yang memiliki 17 Pernyataan dan nilai rata-rata tertinggi

berada pada X.15, dengan nilai 4.12 yaitu Petugas PLN menerima panggilan jika pelanggan mengalami gangguan listrik, dan pernyataan dengan nilai rata-rata terendah berada pada X.8, dengan nilai 3.71 yaitu Petugas PLN siap mengatasi masalah pelanggan.

#### b. Kepuasan Pelanggan

Data dikumpulkan dari pelanggan pada PT PLN ULP Uloë Kabupaten Bone dengan menggunakan kuesioner/angket tertutup dengan alternatif jawaban “Sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju”. Sebanyak 4 pernyataan digunakan dalam angket ini, yang dijawab oleh 89 responden, maka diperoleh data dalam tabel berikut:

Tabel 4.4 Distribusi Variabel Berdasarkan Kepuasan Pelanggan

No	Indikator	SS	S	CS	TS	STS	Total	Mean
1	Y.1	26	38	25	0	0	0	4.01
2	Y.2	25	39	24	1	0	0	3.99
3	Y.3	20	42	26	1	0	0	3.91
4	Y.4	24	47	18	0	0	0	4.07
<b>Total Variabel Kepuasan Pelanggan</b>								<b>3.99</b>

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS IBM Statistic 25

Menurut tabel 4.4 diketahui bahwa nilai dari variabel kepuasan pelanggan yang memiliki 4 Pernyataan dan nilai rata-rata tertinggi berada pada Y.4, dengan nilai 4.07 yaitu Secara keseluruhan kami menilai bahwa PT. PLN (Persero) memiliki citra yang positif dan baik, dan pernyataan dengan nilai rata-rata terendah berada pada Y.3,

dengan nilai 3.91 yaitu Pihak PT. PLN (Persero) selalu menanggapi keluhan kami dengan cepat dan tepat.

### C. Analisis dan Interpretasi

#### 1. Uji Instrumen Penelitian

##### a. Uji Validitas

Uji validitas terkait dengan keabsahan, apakah butir-butir pertanyaan dan alat ukur secara tepat mengukur apa yang hendak peneliti ukur, prosedur pengujian validitas instrument dilakukan dengan menghitung skor variabel dari skor butir perhitungan ini menggunakan perhitungan korelasi yang diolah dengan menggunakan program SPPS. Suatu kuesioner dikatakan valid jika skor variable tersebut secara signifikan dengan skor totalnya.

Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Nilai r-Hitung	Nilai r-Tabel	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	X.1	0.624	0.2084	0.000	Valid
	X.2	0.674	0.2084	0.000	Valid
	X.3	0.640	0.2084	0.000	Valid
	X.4	0.641	0.2084	0.000	Valid
	X.5	0.628	0.2084	0.000	Valid
	X.6	0.546	0.2084	0.000	Valid
	X.7	0.337	0.2084	0.000	Valid
	X.8	0.418	0.2084	0.000	Valid
	X.9	0.459	0.2084	0.000	Valid
	X.10	0.488	0.2084	0.000	Valid
	X.11	0.458	0.2084	0.000	Valid
	X.12	0.587	0.2084	0.000	Valid
	X.13	0.325	0.2084	0.000	Valid
	X.14	0.292	0.2084	0.000	Valid

	X.15	0.630	0.2084	0.000	Valid
	X.16	0.693	0.2084	0.000	Valid
	X.17	0.545	0.2084	0.000	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y.1	0.849	0.2084	0.000	Valid
	Y.2	0.873	0.2084	0.000	Valid
	Y.3	0.869	0.2084	0.000	Valid
	Y.4	0.837	0.2084	0.000	Valid

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS IBM Statistic 25

Menurut tabel 4.5 uji validasi dilakukan untuk membandingkan nilai r-hitung dengan nilai r-tabel. Jika nilai r-hitung > dari nilai r-tabel, indikator dianggap valid, tetapi jika nilai r-hitung < dari nilai r-tabel, indikator dianggap tidak valid. Semua variabel Kualitas Pelayanan (X), dan Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki nilai r-hitung yang diperoleh berdasarkan data diatas. Karena nilai r-hitung lebih besar dari nilai r-tabel sebesar 0.2084, semua variabel.

#### b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas terkait dengan keandalan alat ukur, seberapa jauh alat ukur dapat menghasilkan hasil yang kurang lebih sama ketika diharapkan pada sampel yang sama. Dari hasil uji validitas, pertanyaan-pertanyaan yang valid kemudian di uji reliabilitas. Untuk menguji reliabilitas caranya adalah dengan membandingkan nilai r tabel dengan r hasil. Dalam uji reliabilitas sebagai nilai r adalah nilai alpha ketentuannya bila  $r \alpha < r$ , maka pertanyaan tersebut reliabilitas.

Tabel 4. 6 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0.845	> 0.60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.879	> 0.60	Reliabel

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS IBM Statistic 25

Berdasarkan tabel 4.6 dari hasil uji reliabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X), dan Kepuasan Pelanggan (Y) masing-masing memiliki nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0,60. Oleh karena itu, semua variabel yang ada di instrumen ini dapat dianggap reliabel.

#### c. Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 4. 7 Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta	t	Sig	
1	(Constant)	-2.812	2.316		-1.214	.228

	Kualitas Pelayanan (X)	.286	.035	.658	8.145	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)						

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS IBM Statistic 25

Hasil persamaan regresi untuk perhitungan ini, seperti yang ditunjukkan dalam hasil perhitungan yang tercantum di tabel 4.7 adalah:

$$Y = a + bX$$

$$Y = -2.812 + .286X$$

Didasarkan pada rumus di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Variabel kepuasan pelanggan (Y) ditunjukkan oleh konstanta  $a$  (-2.812) tanpa pengaruh variabel kualitas pelayanan (X).
- 2) Jika  $b_1$  sebesar 0.286 mengalami peningkatan satu variabel dalam variabel kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat jika variabel kualitas pelayanan (X) meningkat dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan pelanggan (Y). Ini berarti semakin baik kualitas pelayanan semakin baik pula kepuasan pelanggan.

## 2. Uji Hipotesis

### a. Uji Parsial (uji t)

Menurut Sugiyono (2019:223) Uji t merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu yang menanyakan hubungan antara

dua variabel atau lebih. Rancangan pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui korelasi dari kedua variabel yang di teliti.

Tabel 4. 8 Uji Parsial (Uji t)

		Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	-2.812	2.316		-1.214
	Kualitas Pelayanan (X)	.286	.035	.658	8.145
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)					

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS IBM Statistic 25

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pada variabel Kualitas Pelayanan (X) t-hitung > t-tabel (8.145 > 1.663), dan nilai signifikan variabel Kualitas Pelayanan (X) 0,000 < probabilitas 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  atau hipotesis pertama diterima. Artinya berpengaruh signifikan terhadap perilaku Kepuasan Pelanggan (Y).

#### b. Uji Koefisien Determinan (uji $R^2$ )

Nilai koefisien determinan, juga dikenal sebagai uji  $R^2$ , dihitung untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen atau seberapa besar kontribusi variabel

independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi dapat dihitung dengan menggunakan nilai adjusted R Square.

Tabel 4. 9 Uji Koefisien Determinan (Uji R<sup>2</sup>)

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of the Estimate
1	.658 <sup>a</sup>	.433	.426	1.931
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)				

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS IBM Statistic 25

Dari 4.9 dijelaskan bahwa R memiliki nilai sebesar 0.658 yang menunjukkan bahwa pengaruh antar kepuasan pelanggan (Y) dengan variabel independen yang kuat, karena memiliki definisi yang jelas, dengan nilai antara 0,5-0,8. Namun nilai R square sebesar 0.433 atau 43,3%, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 43,3%, masing-masing bertanggung jawab atas variabel kepuasan pelanggan (Y). Ada kemungkinan bahwa variabel tambahan yang tidak dibahas dalam penelitian ini akan bertanggung jawab atas jumlah yang tersisa 56,7%.

## D. Pembahasan

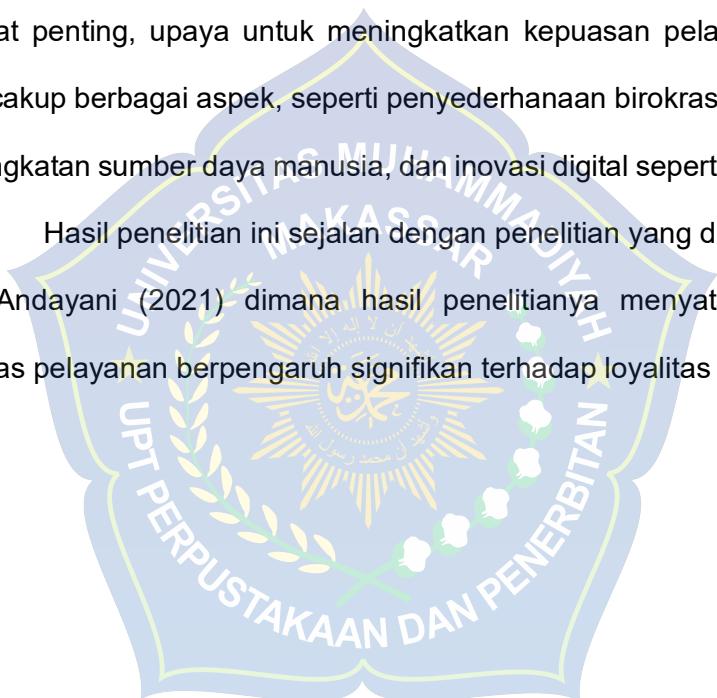
### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian analisis regresi linear sederhana, kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya terhadap hubungan yang cukup kuat antara karakteristik kualitas pelayanan tertentu dengan cara ketika harapan

sesuai atau terlampaui, pelanggan akan merasa puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pelanggan pada PT PLN ULP Uloë Kabupaten Bone.

Analisis  $R^2$  sebesar 0,433 menunjukkan bahwa 43,3% variasi dalam kepuasan pelanggan dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti harga, keandalan jaringan listrik, dan kemudahan pembayaran. Oleh karena itu, meskipun kualitas pelayanan sangat penting, upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan harus mencakup berbagai aspek, seperti penyederhanaan birokrasi pengaduan, peningkatan sumber daya manusia, dan inovasi digital seperti PLN Mobile.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitri Andayani (2021) dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan diatas kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan secara persial terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN ULP Uloë Kabupaten Bone. Hal ini ditunjukkan pada nilai ( $t - hitung > t - tabel$ ) yang memiliki nilai signifikan  $< 0,05$  , hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan.
2. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi terhadap pelayanan yang konsisten serta komunikasi yang efektif. Hal ini terlihat dari indikator seperti "petugas menerima panggilan saat gangguan" dan "PLN memiliki citra yang baik" yang mendapatkan skor rata-rata tertinggi. Ini menunjukkan bahwa loyalitas dan citra perusahaan sangat terkait dengan bagaimana interaksi layanan dilakukan setiap harinya.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan keterbatasan dalam penelitian ini, maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada Peneliti
  - a. Pada peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperbaiki keterbatasan yang ada pada penelitian ini dan memperbanyak jumlah sampel serta tahun pengamatan untuk mendapatkan hasil yang menyeluruh.

b. Pada peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan faktor lain yang memengaruhi nilai perusahaan diluar dari pada penelitian ini.

## 2. Kepada Perusahaan

Pada perusahaan diharapkan mempertimbangkan ketiga variabel, yaitu profitabilitas, kebijakan dividen, dan keputusan pendanaan yang secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai perusahaan.

## 3. Kepada akademis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan referensi serta kajian teoritis yang dapat mempengaruhi nilai perusahaan.

## 4. Kepada investor

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang memengaruhi nilai perusahaan yaitu profitabilitas dan keputusan pendanaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M. A., & Purnomo, M. C. B. (2020). Pengaruh Promosi, Saluran Distribusi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Produk Valve PT Valmatic Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 123–134.
- Alter, S. (2002). *Information Systems: Foundation of E-Business* (4th ed.). Prentice Hall.
- Boddy, D., Boonstra, A., & Kennedy, G. (2009). *Managing Information Systems: Strategy and Organisation* (3rd ed.). Pearson Education.
- Davis, G. B., & Olson, M. H. (1985). *Management Information Systems: Conceptual Foundations, Structure, and Development*. McGraw-Hill.
- Gaspersz, V. (2018). *Total Quality Management* (Edisi 3). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Galbraith, R., Turnbull, J., Dearnaley, R., Hart, J., & Nolde, K. (2005). Do we need quality of service in the customer environment. *Bt Technology Journal*. <https://doi.org/10.1007/S10550-005-0013-6>
- Grönroos, C., *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach* (2nd ed.), Chichester: Wiley, 2000,
- Heinonen, K. (2008). The Role of Digital Service Encounters on Customers' Perceptions of Companies. *Journal of Electronic Commerce in Organizations*. <https://doi.org/10.4018/JECO.2008040101>
- Haryanto, T. (2021). Sistem pengolahan transaksi dalam manajemen bisnis modern. *Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen*, 9(1), 75-89.
- Jainuddin Sri Ernawati, 2020. Pengaruh saluran distribusi terhadap volume penjualan sosis vol 13 N0 1 april 2020.
- Johnson, G., Scholes, K., & Whittington, R. (2017). *Exploring Corporate Strategy: Text and Cases* (11th ed.). Pearson.
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2000). *Foundations of Behavioral Research* (4th ed.). Cengage Learning.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (17th ed.). New Jersey: Pearson Education.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L., Marketing Management (15th ed.), New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2016.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). Management Information Systems: Managing the Digital Firm (16th ed.). Pearson.
- Lupiyoadi, R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Mintzberg, H. (1994). The rise and fall of strategic planning. Harvard Business Review, 72(1), 107-114.
- Mintzberg, H. (1990). The manager's job: Folklore and fact. Harvard Business Review, 68(2), 163-176.
- Nityasari, A. H., & Sutopo, S. (2013). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa jamaah umroh tahun 2010-2012 (studi kasus pada pt fatimah zahra semarang). Diponegoro Journal of Management.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2011). Introduction to Information Systems (15th ed.). McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," Journal of Marketing, Vol. 49, No. 4 (1985).
- Philip Kotler. (2019). Manajemen Pemasaran (Edisi 13). Jakarta: Erlangga.
- Prihadi, T. (2021). Implementasi sistem informasi manajemen sumber daya manusia dalam organisasi modern. Jurnal Manajemen dan Teknologi Informasi, 10(1), 55-70.
- Ramadhani, F., & Yusuf, A. (2020). Pengaruh penerapan sistem informasi manajemen SDM terhadap efektivitas organisasi. Jurnal Ilmu Manajemen, 8(2), 89-104.
- Swastha, B. (2019). Manajemen Penjualan. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Stair, R., & Reynolds, G. (2018). Principles of Information Systems (13th ed.). Cengage Learning.
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.

Sutrisno, B. (2020). Pengaruh pengendalian manajemen terhadap efektivitas organisasi dalam sektor publik. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 6(2), 112-125.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: Andi Offset.

Wahyudi, A., & Ramadhani, D. (2019). Peran sistem informasi manajemen dalam pengendalian kinerja organisasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 45-59.

Wahyuni, S. (2019). Peran teknologi dalam pengelolaan sumber daya manusia berbasis sistem informasi. *Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen*, 7(1), 33-47.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill





## Lampiran 1

### Kuesioner Penelitian

**Assalamualaikum Warahmatullahi wabarakatuh**

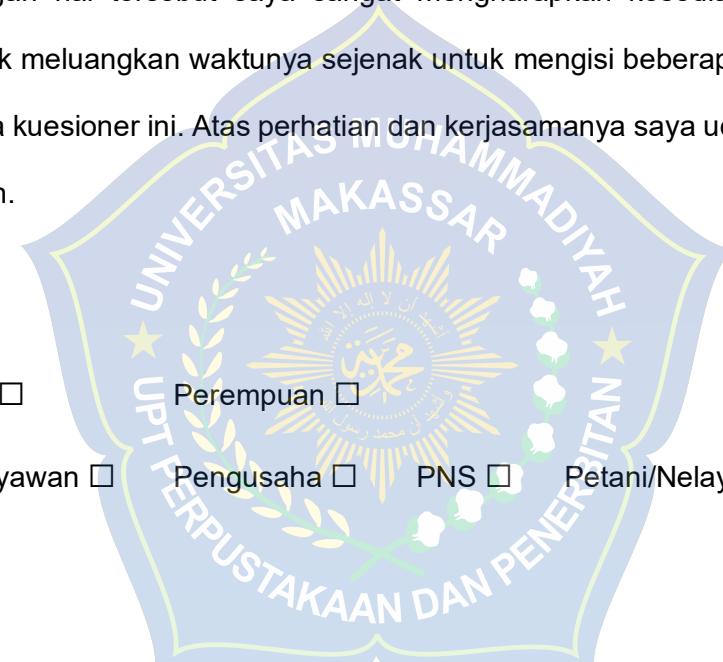
Dalam rangka penyelesaian skripsi, Saya SALMAN Dengan NIM 105721124021 bermaksud melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN ULP ULOE KABUPATEN BONE". Sehubung dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan kesediaan saudara/l untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi beberapa pertanyaan pada kuesioner ini. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapan terima kasih.

Nama : \_\_\_\_\_

NIM : \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin : Laki-laki  Perempuan

Program Studi : Staff/Karyawan  Pengusaha  PNS  Petani/Nelayan  Mahasiswa



### **Keterangan cara pengisian**

Berikan tanda (✓) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan.

1. Sangat setuju
2. Setuju
3. Cukup Setuju
4. Tidak Setuju
5. Sangat tidak Setuju

### **Angket variabel X (Kualitas Pelayanan)**

1. Bukti fisik (tangibles) merupakan bukti langsung yang dapat dilihat meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan karyawan.

No.	Bentuk fisik (tangibles)	SS	S	CS	TS	STS
1.	PLN memiliki ruang peralatan dan perlengkapan					
2.	Penampilan karyawan PLN rapi dan profesional					
3.	Ruangan kantor PLN nyaman dan bersih					

2. Keandalan (Reliability) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan

No	Keandalan (Reliability)	SS	S	CS	TS	STS
1.	Perhitungan tagihan PLN akurat sesuai dengan pemakaian pelanggan.					
2.	Pelanggan nyaman pemakaian listrik yang diberikan oleh tugas PLN.					
3.	Pelayanan pengaduan PLN cepat dan handal.					

3. Daya tanggap (Responsiveness) yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dan tanggap.

N o	Daya tanggap(Responsiveness)	SS	S C S	TS	STS
1.	Petugas PLN selalu cepat melayani pelanggan				
2.	Petugas PLN siap mengatasi masalah pelanggan				
3.	Petugas PLN cepat merespon pelanggan yang datang				
4.	Petugas PLN punya kemauan untuk membantu pelanggan				

4. Jaminan (Assurance) mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang memiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

No.	Jaminan (Assurance)	SS	S	CS	TS	STS
1.	PLN memberi jaminan keamanan pemakaian listrik					

2.	PLN memberikan perlindungan kepada pelanggan					
3.	Petugas PLN mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan					

5. Empati (Empathy), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

No.	Empati (Empathy)	SS	S	CS	TS	STS
1.	Petugas PLN memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan					
2.	Petugas PLN menerima panggilan jika pelanggan mengalami gangguan listrik					
3.	Petugas dapat memahami kebutuhan spesifik pelanggan					
4.	Petugas PLN memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian					

#### Angket variabel Y (Kepuasan pelanggan)

No.	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Menurut kami selama ini PT. PLN memberikan pelayanan jasa penerangan yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan.					
2.	Menurut kami PT. PLN (Persero) mempunyai jaringan yang cukup luas dan terjangkau.					
3.	Pihak PT. PLN (Persero) selalu menanggapi keluhan kami dengan cepat dan tepat.					
4.	Secara keseluruhan kami menilai bahwa PT. PLN (Persero) memiliki citra yang positif dan baik.					

### Lampiran 2

#### Data Karakteristik Responden

NO	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1	AP	Laki-Laki	Pengusaha
2	SA	Laki-Laki	Petani/Nelayan
3	NR	Laki-Laki	Petani/Nelayan
4	WH	Perempuan	PNS
5	WY	Laki-Laki	Mahasiswa
6	AR	Perempuan	Petani/Nelayan
7	NF	Perempuan	Mahasiswa
8	IG	Perempuan	Pengusaha
9	BAO	Perempuan	Staff/Karyawan
10	MW	Perempuan	Petani/Nelayan
11	WD	Laki-Laki	Pengusaha
12	AI	Laki-Laki	PNS
13	AN	Perempuan	Mahasiswa
14	AK	Laki-Laki	Staff/Karyawan
15	AW	Perempuan	PNS
16	AP	Perempuan	Petani/Nelayan
17	MW	Laki-Laki	Petani/Nelayan
18	NR	Laki-Laki	Mahasiswa
19	AD	Laki-Laki	Staff/Karyawan
20	PF	Perempuan	Pengusaha
21	BW	Perempuan	Pengusaha
22	NH	Laki-Laki	PNS
23	RM	Perempuan	Staff/Karyawan
24	HR	Laki-Laki	PNS
25	RW	Laki-Laki	Petani/Nelayan
26	WP	Laki-Laki	Petani/Nelayan
27	AD	Perempuan	Pengusaha
28	RE	Perempuan	PNS
29	ID	Perempuan	Pengusaha
30	SR	Laki-Laki	Pengusaha
31	AN	Perempuan	Staff/Karyawan
32	ST	Laki-Laki	Pengusaha
33	NP	Perempuan	Staff/Karyawan
34	PT	Laki-Laki	PNS
35	FM	Perempuan	Staff/Karyawan
36	NY	Laki-Laki	PNS
37	AD	Perempuan	Staff/Karyawan
38	SW	Laki-Laki	Staff/Karyawan

39	DN	Laki-Laki	Petani/Nelayan
40	HW	Laki-Laki	Mahasiswa
41	WS	Perempuan	Mahasiswa
42	EW	Laki-Laki	Petani/Nelayan
43	YA	Perempuan	Mahasiswa
44	SA	Perempuan	Pengusaha
45	ST	Perempuan	Pengusaha
46	MW	Laki-Laki	Staff/Karyawan
47	TK	Laki-Laki	Staff/Karyawan
48	DY	Laki-Laki	PNS
49	TR	Perempuan	Mahasiswa
50	WH	Laki-Laki	Mahasiswa
51	RK	Perempuan	PNS
52	AS	Perempuan	PNS
53	RK	Perempuan	Petani/Nelayan
54	TY	Perempuan	Petani/Nelayan
55	WT	Perempuan	Staff/Karyawan
56	SP	Laki-Laki	Pengusaha
57	RM	Laki-Laki	Staff/Karyawan
58	AN	Perempuan	PNS
59	SA	Laki-Laki	Pengusaha
60	LS	Perempuan	PNS
61	FD	Perempuan	Petani/Nelayan
62	KS	Perempuan	Petani/Nelayan
63	AR	Laki-Laki	Pengusaha
64	NU	Laki-Laki	Petani/Nelayan
65	BE	Laki-Laki	Staff/Karyawan
66	NE	Laki-Laki	Staff/Karyawan
67	SK	Perempuan	Staff/Karyawan
68	NS	Perempuan	Pengusaha
69	NA	Perempuan	Pengusaha
70	BY	Laki-Laki	PNS
71	HD	Perempuan	Staff/Karyawan
72	IY	Laki-Laki	PNS
73	YZ	Perempuan	Pengusaha
74	IO	Laki-Laki	PNS
75	YA	Perempuan	Mahasiswa
76	AN	Perempuan	PNS
77	SR	Perempuan	Staff/Karyawan
78	JS	Laki-Laki	Staff/Karyawan
79	GW	Laki-Laki	Mahasiswa
80	IE	Laki-Laki	Pengusaha

81	NH	Perempuan	Petani/Nelayan
82	AB	Laki-Laki	Mahasiswa
83	SS	Perempuan	Mahasiswa
84	RD	Perempuan	PNS
85	DW	Perempuan	Pengusaha
86	AB	Perempuan	Petani/Nelayan
87	FH	Perempuan	Staff/Karyawan
88	AS	Laki-Laki	Staff/Karyawan
89	RJ	Laki-Laki	Petani/Nelayan



**Lampiran 3**  
**Tabulasi Data Kuesioner**

**1. Kualitas Pelayanan**

<b>N O</b>	<b>KUALITAS PELAYANAN</b>																		<b>X.T OT AL</b>
	<b>X 1</b>	<b>X 2</b>	<b>X 3</b>	<b>X 4</b>	<b>X 5</b>	<b>X 6</b>	<b>X 7</b>	<b>X 8</b>	<b>X 9</b>	<b>X. 10</b>	<b>X. 11</b>	<b>X. 12</b>	<b>X. 13</b>	<b>X. 14</b>	<b>X. 15</b>	<b>X. 16</b>	<b>X. 17</b>	<b>X. 18</b>	
1	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	63	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	59	
3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	5	4	4	5	4	4	67	
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	62	
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	78	
6	4	5	5	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	70	
7	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	57	
8	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	78	
9	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	64	
10	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	72	
11	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	65	
12	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	73	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	70	
14	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	67	
15	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	56	
16	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	73	
17	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	67	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	62	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	61	
20	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	65	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	64	
22	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	60	
23	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	65	
24	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	62	

2 5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	67
2 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
2 7	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	64
2 8	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	74
2 9	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	70
3 0	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	73
3 1	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	65
3 2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	3	3	57
3 3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	72
3 4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	69
3 5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	55
3 6	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	4	5	65
3 7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
3 8	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	74
3 9	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	72
4 0	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	56
4 1	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	65
4 2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	59
4 3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	73
4 4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	57
4 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	65
4 6	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	71
4 7	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	68
4 8	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	57

4 9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	62
5 0	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
5 1	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	72
5 2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	72
5 3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	72
5 4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
5 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	52
5 6	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	72
5 7	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	71
5 8	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	74
5 9	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	64	
6 0	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	60
6 1	3	3	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	64
6 2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	63
6 3	3	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	62	
6 4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	59	
6 5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	62	
6 6	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	66	
6 7	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	68	
6 8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	66
6 9	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	60	
7 0	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	59	
7 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	67	
7 2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	65

7 3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	65
7 4	3	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	61
7 5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	62
7 6	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	69
7 7	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	67
7 8	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	60
7 9	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	62
8 0	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	65
8 1	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	71
8 2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	64
8 3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	71
8 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	72
8 5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	56
8 6	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	72
8 7	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	71
8 8	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	72
8 9	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	62

## 2. Kepuasan Pelanggan

KEPUASAN PELANGGAN					
NO	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.TOTAL
1	5	5	4	4	18
2	4	2	2	4	12
3	5	4	4	5	18
4	4	3	3	4	14
5	5	5	5	5	20
6	4	4	5	5	18
7	4	3	4	3	14
8	5	5	5	5	20

9	3	4	3	4	14
10	5	5	5	5	20
11	5	4	4	5	18
12	5	5	5	5	20
13	5	5	4	4	18
14	4	4	4	4	16
15	3	3	3	3	12
16	5	5	5	5	20
17	4	4	4	4	16
18	4	3	3	4	14
19	3	4	3	4	14
20	4	4	4	4	16
21	4	3	3	4	14
22	4	4	4	4	16
23	3	3	3	3	12
24	4	4	4	4	16
25	4	5	4	5	18
26	4	4	4	4	16
27	5	5	4	4	18
28	5	5	5	5	20
29	4	5	4	5	18
30	5	4	4	5	18
31	3	3	3	3	12
32	5	3	3	5	16
33	5	5	5	5	20
34	5	4	5	4	18
35	3	3	3	3	12
36	5	4	5	4	18
37	3	3	3	3	12
38	5	5	5	5	20
39	5	5	5	5	20
40	4	3	3	4	14
41	3	4	3	4	14
42	4	4	4	4	16
43	5	5	5	5	20
44	3	3	4	4	14
45	4	3	3	4	14
46	5	5	5	5	20
47	4	4	5	5	18
48	3	5	5	3	16
49	3	3	3	3	12
50	4	4	4	4	16

51	5	5	5	5	20
52	3	3	4	4	14
53	5	5	5	5	20
54	4	4	4	4	16
55	4	3	3	4	14
56	5	5	4	4	18
57	5	5	5	5	20
58	5	5	5	5	20
59	4	3	4	3	14
60	3	3	3	3	12
61	3	3	3	3	12
62	4	4	4	4	16
63	4	4	4	4	16
64	4	4	3	3	14
65	5	5	4	3	17
66	3	4	4	4	15
67	4	4	4	4	16
68	4	4	3	4	15
69	3	4	4	4	15
70	4	4	4	4	16
71	3	4	4	3	14
72	4	3	3	3	13
73	3	3	4	3	13
74	3	4	3	4	14
75	3	3	4	4	14
76	4	4	4	4	16
77	4	4	4	4	16
78	3	4	3	4	14
79	3	3	3	3	12
80	4	4	4	4	16
81	4	4	4	4	16
82	4	4	4	4	16
83	3	4	4	4	15
84	3	4	3	4	14
85	4	4	4	4	16
86	4	4	4	4	16
87	3	3	3	3	12
88	4	5	4	5	18
89	4	5	4	4	17

**Lampiran 4**  
**Analisis Deskriptif**

**Statistics**

N	Jenis Kelamin		Pekerjaan	
	Valid	89	89	0
Missing				0

**Jenis Kelamin**

		Frequenc	Percent	Valid	Cumulative
		y		Percent	
Valid	Laki-Laki	42	47.2	47.2	47.2
	Perempuan	47	52.8	52.8	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

**Pekerjaan**

		Frequenc	Percent	Valid	Cumulative
		y		Percent	
Valid	Mahasiswa	13	14.6	14.6	14.6
	Pengusaha	19	21.3	21.3	36.0
	Petani/Nelaya	18	20.2	20.2	56.2
	n				
	PNS	18	20.2	20.2	76.4
	Staff/Karyawa	21	23.6	23.6	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

**1. Kualitas Pelayanan****X.1**

		Frequenc	Percent	Valid	Cumulative
		y		Percent	
Valid	CS	27	30.3	30.3	30.3
	S	51	57.3	57.3	87.6
	SS	11	12.4	12.4	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

**X.2**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	24	27.0	27.0	27.0
	S	50	56.2	56.2	83.1
	SS	15	16.9	16.9	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

**X.3**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	23	25.8	25.8	25.8
	S	54	60.7	60.7	86.5
	SS	12	13.5	13.5	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

**X.4**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	22	24.7	24.7	24.7
	S	47	52.8	52.8	77.5
	SS	20	22.5	22.5	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

**X.5**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	25	28.1	28.1	28.1
	S	49	55.1	55.1	83.1
	SS	15	16.9	16.9	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

**X.6**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	22	24.7	24.7	24.7
	S	47	52.8	52.8	77.5
	SS	20	22.5	22.5	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

**X.7**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	25	28.1	28.1	28.1
	S	61	68.5	68.5	96.6
	SS	3	3.4	3.4	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

**X.8**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	29	32.6	32.6	32.6
	S	57	64.0	64.0	96.6
	SS	3	3.4	3.4	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

**X.9**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	30	33.7	33.7	33.7
	S	51	57.3	57.3	91.0
	SS	8	9.0	9.0	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

**X.10**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	28	31.5	31.5	31.5
	S	52	58.4	58.4	89.9
	SS	9	10.1	10.1	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

**X.11**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	30	33.7	33.7	33.7
	S	51	57.3	57.3	91.0
	SS	8	9.0	9.0	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

**X.12**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	24	27.0	27.0	27.0
	S	57	64.0	64.0	91.0
	SS	8	9.0	9.0	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

**X.13**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	30	33.7	33.7	33.7
	S	52	58.4	58.4	92.1
	SS	7	7.9	7.9	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

**X.14**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	31	34.8	34.8	34.8
	S	55	61.8	61.8	96.6
	SS	3	3.4	3.4	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

**X.15**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	19	21.3	21.3	21.3
	S	40	44.9	44.9	66.3
	SS	30	33.7	33.7	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

**X.16**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.1	1.1	1.1
	CS	26	29.2	29.2	30.3
	S	34	38.2	38.2	68.5
	SS	28	31.5	31.5	100.0
Total		89	100.0	100.0	

**X.17**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.1	1.1	1.1
	CS	21	23.6	23.6	24.7
	S	38	42.7	42.7	67.4
	SS	29	32.6	32.6	100.0
Total		89	100.0	100.0	

## 2. Kepuasan Pelanggan

Y.1

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	25	28.1	28.1	28.1
	S	38	42.7	42.7	70.8
	SS	26	29.2	29.2	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

Y.2

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.1	1.1	1.1
	CS	24	27.0	27.0	28.1
	S	39	43.8	43.8	71.9
	SS	25	28.1	28.1	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

Y.3

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.1	1.1	1.1
	CS	26	29.2	29.2	30.3
	S	42	47.2	47.2	77.5
	SS	20	22.5	22.5	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

Y.4

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	18	20.2	20.2	20.2
	S	47	52.8	52.8	73.0
	SS	24	27.0	27.0	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

Lampiran 5

## **Uji Validitas dan Reabilitas**

## 1. Kualitas Pelayanan

Correlations																			
	X.	X.	X.	X.	X.	X.	X.	X.	X.	X.	X.	X.	X.	X.	X.	X.	X.T		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	AL	
X.1	Pearson	1	.5	.5	.5	.5	.4	.2	.4	.0	.1	.0	.1	-	-	.2	.2	.62	
		8	5	9	7	8	5	2	6	0	9	6	0	.1	6	8	5	4**	
	Correlation	5*	3*	0*	4*	6*	0*	1*	0	5	0	0	0	0	8*	8*	5*		
		*	*	*	*	*	*	*	*					4	2				
Sig.	(2-tailed)		.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.5	.3	.4	.1	.9	.3	.0	.0	.00	
		0	0	0	0	0	0	1	0	7	2	0	3	7	4	1	0	0	
		0	0	0	0	0	0	8	0	3	6	1	4	0	2	1	6	6	
N		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	89	
		9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9		
X.2	Pearson	.5	1	.6	.6	.5	.4	.2	.2	.1	.0	.1	.2	-	-	.3	.3	.3	.67
		8	3	9	9	9	7	6	4	6	5	3	8	0	0	0	4	2	4**
	Correlation	5*	9*	5*	7*	0*	5*	2*	4	9	6	2*	3	9	8*	0*	3*		
		*	*	*	*	*	*	*	*			*	9	1	*	*	*		
Sig.	(2-tailed)		.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.1	.5	.2	.0	.7	.3	.0	.0	.00	
		0	0	0	0	0	0	1	2	2	8	0	0	2	9	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	2	2	5	5	5	7	0	4	3	1	2	
N		8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	89	
		9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9		
X.3	Pearson	.5	.6	1	.6	.5	.5	.1	.2	.0	.0	.1	.2	-	.0	.3	.2	.3	.64
		5	3		3	1	2	9	7	9	8	2	5	.0	5	0	2	2	0**
	Correlation	3*	9*		2*	9*	6*	2	2*	9	0	9	6*	8	3	9*	6*	4*	
		*	*		*	*	*	*	*				8	*	*	*	*		









	Sig.	.0	.0	.0	.0	.0	.1	.8	.8	.2	.0	.2	.0	.1	.6	.0	.0	.00
	(2-tailed)	1	0	0	0	7	0	9	4	2	3	2	3	3	3	0	0	0
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	89
		9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	89
X.T	Pearson	.6	.6	.6	.6	.6	.5	.3	.4	.4	.4	.4	.5	.3	.2	.6	.6	.5
OT	son	2	7	4	4	2	4	3	1	5	8	5	8	2	9	3	9	4
AL	Correlation	4*	4*	0*	1*	8*	6*	7*	8*	9*	8*	9*	7*	5*	2*	0*	3*	5*
	elation	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig.	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
	(2-tailed)	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	5	0	0
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	89
		9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	89

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.845	17

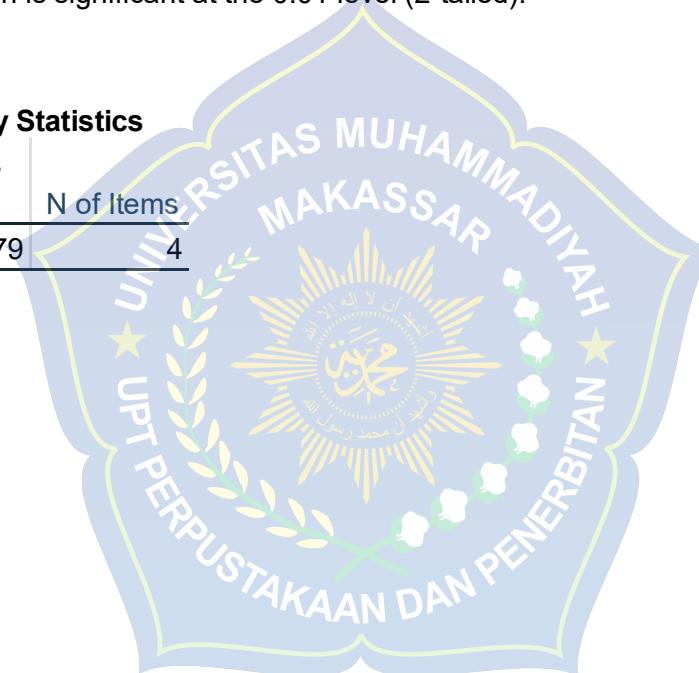
## 2. Kepuasan Pelanggan

		Correlations				
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.TOTAL
Y.1	Pearson Correlation		1	.616**	.620**	.672**
	Sig. (2-tailed)			.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89
Y.2	Pearson Correlation	.616**		1	.742**	.619**
	Sig. (2-tailed)	.000			.000	.000
	N	89	89	89	89	89
Y.3	Pearson Correlation	.620**	.742**		1	.608**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	89	89	89	89	89
Y.4	Pearson Correlation	.672**	.619**	.608**	1	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	89	89	89	89	89
Y.TOTAL	Pearson Correlation	.849**	.873**	.869**	.837**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	89	89	89	89	89

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	
.879	4



## Lampiran 6

### Uji Hipotesis

#### Coefficients<sup>a</sup>

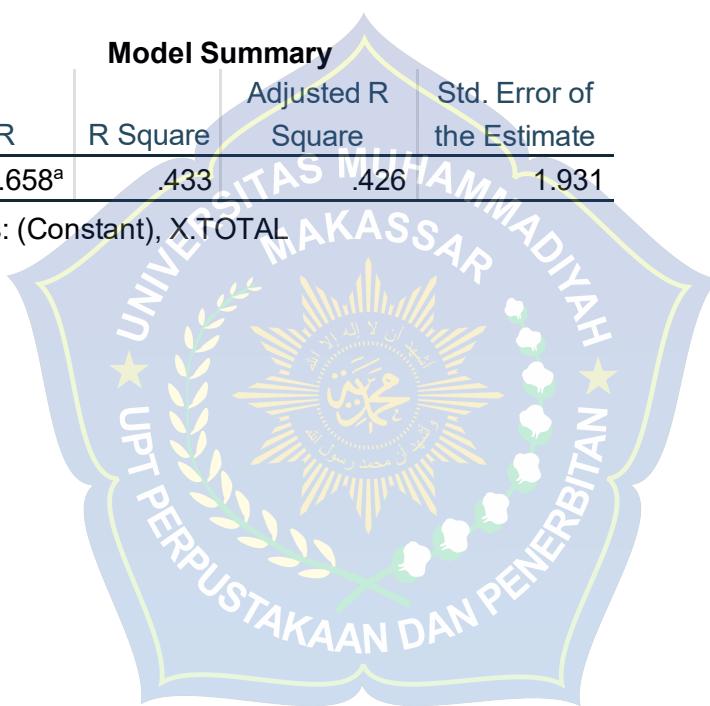
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	-2.812	2.316		-1.214	.228
	X.TOTAL	.286	.035	.658	8.145	.000

a. Dependent Variable: Y.TOTAL

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.658 <sup>a</sup>	.433	.426	1.931

a. Predictors: (Constant), X.TOTAL



## Lampiran 7

### Surat permohonan izin penelitian



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap-new.sulseprov.go.id> Email : [ptsp@sulseprov.go.id](mailto:ptsp@sulseprov.go.id)  
Makassar 90231

Nomor	:	8458/S.01/PTSP/2025	Kepada Yth.
Lampiran	:	-	Pimpinan PLN ULP (Unit Layanan Pelanggan) Uloé Kab. Bone
Perihal	:	Izin penelitian	

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 6751/05/C.4-VIII/IV/1446/2025 tanggal 19 April 2025 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama	:	SALMAN
Nomor Pokok	:	105721124021
Program Studi	:	Manajemen
Pekerjaan/Lembaga	:	Mahasiswa (S1)
Alamat	:	Jl. Slt Alauddin No. 259, Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PLN ULP ULOE KABUPATEN BONE "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 29 April s/d 29 Mei 2025

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 29 April 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth  
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;  
2. Pertinggal.

## Lampiran 8

### Balasan surat penelitian



UID SUI SFI RARAR  
UP3 WATAMPONE  
ULP ULOE

Nomor	: 0020/STH.01.04/F16080600/2025	05 Mei 2025
Lampiran	: 1 Set	
Sifat	: Segera - Biasa	
Hal	: Persetujuan Izin Penelitian	Kepada

Yth. Kepala Dinas Penanaman  
Modal Dan Pelayanan  
Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Sulawesi Selatan  
di Tempat

Menindaklanjuti surat dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan  
Nomor : 8458/S.01/PTSP/2025  
Tanggal : 29 April 2025  
Perihal : Izin Penelitian

Dengan ini kami sampaikan bahwa :

Nama	: SALMAN
Nomor Pokok	: 105721124021
Program Studi	: Manajemen
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Slt Alauddin No. 259, Makassar.

Permohonan untuk melaksanakan penelitian di PT. PLN (Persero) ULP Uloé dapat kami setujui. Penelitian dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN ULP Uloé Kabupaten Bone" dapat dilaksanakan pada tanggal 29 April s.d. 29 Mei 2025, sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan.

Kami harapkan selama pelaksanaan penelitian ini, yang bersangkutan dapat:

1. Menjaga etika dan tata tertib yang berlaku di lingkungan PT. PLN (Persero) ULP Uloé.
2. Tidak mengganggu aktivitas operasional kantor.
3. Menjaga kerahasiaan data dan informasi yang diperoleh.
4. Melaporkan hasil penelitian apabila diperlukan sebagai bentuk tanggung jawab akademik.

Demikian surat ini disampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapan terima kasih.

MANAGER UNIT LAYANAN  
PELANGGAN ULOE.  
UID SUI SFI RARAR  
UP3 WATAMPONE  
ULP ULOE  
Perse \* NUR HASAN

**Lampiran 9****Dokumentasi penelitian dan Penyebaran Kuesioner**

## Lampiran 10

### Hasil Validasi Data

 <p align="center"><b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR</b>  <b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>  <b>PUSAT VALIDASI DATA</b></p> <p align="center">Jl. Sultan Alauddin 259 Makassar, Gedung Iqra lt. 8   e-mail: pvd.feb@unismuh.ac.id</p> <p align="center"><b>LEMBAR KONTROL VALIDASI</b>  <b>PENELITIAN KUANTITATIF</b></p>			
NAMA MAHASISWA	SALMAN		
NIM	105721114021		
PROGRAM STUDI	MANAJEMEN		
JUDUL SKRIPSI	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PLN (PT) ULDE KABUPATEN BONE		
NAMA PEMBIMBING 1	Drs. Asdi., M.M		
NAMA PEMBIMBING 2	Sitti Marhumti, S.E.,M.M		
NAMA VALIDATOR	ASRIANI HASAN		
No	Dokumen	Tanggal Revisi	Uraian Perbaikan/saran
1	Instrumen Pengumpulan data (data primer)	02/07/25	OK (Menggunakan Kuisioner)
2	Sumber data (data sekunder)	02/07/25	Menggunakan data primer
3	Raw data/Tabulasi data (data primer)	02/07/25	OK (File yang dikumpulkan berupa data Excel)
4	Hasil Statistik deskriptif	02/07/25	Tambahkan hasil statistik deskriptif pada penelitian ( misalnya menunjukkan nilai mean,median, standar deviasi, dan lainnya)
5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	02/07/25	OK
6	Hasil Uji Asumsi Statistik	02/07/25	Tambahkan Hasil Uji Asumsi Statistik Pada Penelitian ( Uji Prasyarat Menggunakan metode analisis regresi linier)
7	Hasil Analisis Data/Uji Hipotesis	02/07/25	Revisi tabel hasil analisis regresi linier sederhana, hasil uji kofisien determinasi (angka dituliskan lengkap dan tabel dituliskan kembali dan tidak copy paste dari SPSS)
8	Hasil interpretasi data	02/07/25	Revisi hasil interpretasi data sesuai dengan revisi poin (4), poin (6)
9	Dokumentasi	02/07/25	OK

\*Harap validator memberi paraf ketika koreksi telah diselesaikan  
 \*Catatan : Hasil Validasi ini disetujui untuk mengikuti seminar hasil. Namun catatan usulan perbaikan wajib direvisi sebelum Ujian Skripsi.

## Lampiran 11

### Hasil Validasi Abstrak



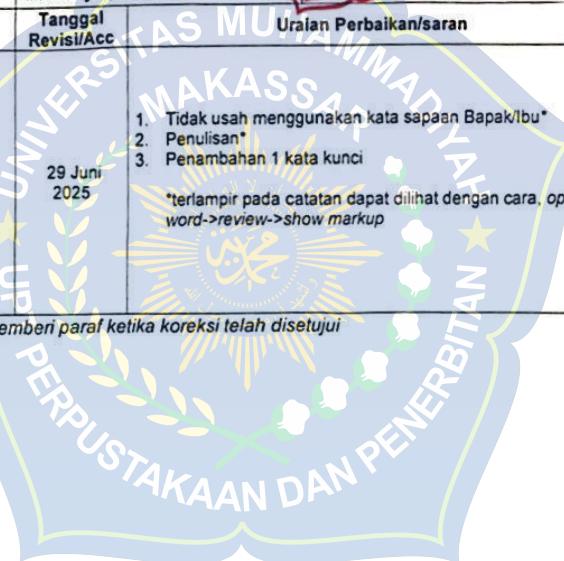
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PUSAT VALIDASI DATA**

Jl. Sultan Alauddin 259 Makassar, Gedung Iqra lt. 8 | e-mail: pvd.feb@unismuh.ac.id

#### LEMBAR KONTROL VALIDASI ABSTRAK

NAMA MAHASISWA	Salman		
NIM	105721124021		
PROGRAM STUDI	Manajemen		
JUDUL SKRIPSI	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN ULP Uloé Kabupaten Bone		
NAMA PEMBIMBING 1	Drs. Asdi, MM		
NAMA PEMBIMBING 2	Sitti Marhum, S.E, MM		
NAMA VALIDATOR	M. Hidayat, S.E, MM		
No	Dokumen	Tanggal Revisi/Acc	Uraian Perbaikan/saran
1	Abstrak	29 Juni 2025	<p>1. Tidak usah menggunakan kata sapaan Bapak/Ibu      2. Penulisan      3. Penambahan 1 kata kunci</p> <p>*terlampir pada catatan dapat dilihat dengan cara, open word-&gt;review-&gt;show markup</p>
			H.H

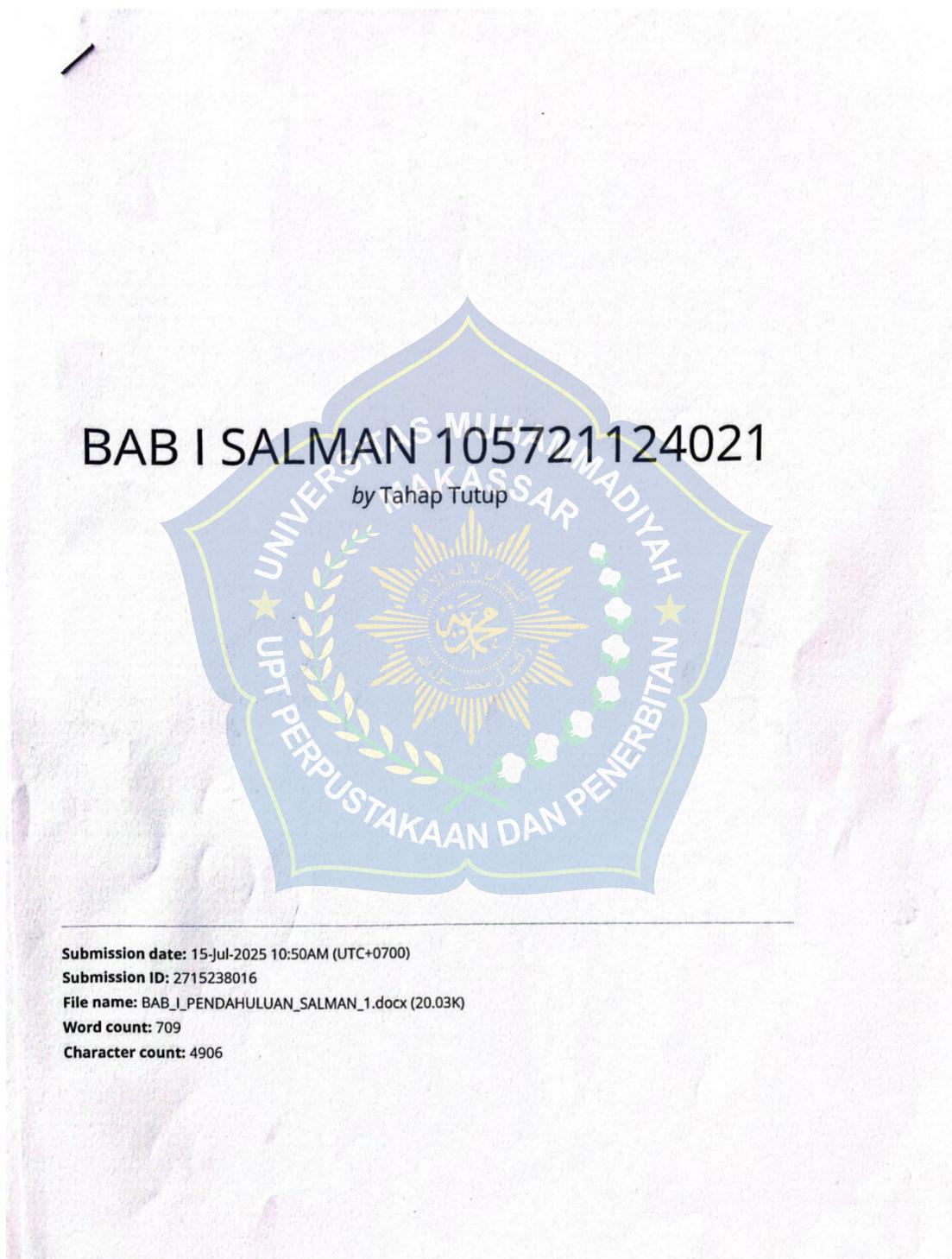
\*Harap validator memberi paraf ketika koreksi telah disetujui



## Lampiran 12

### Surat keterangan bebas plagiasi



**Lampiran 13****Bukti tes plagiat bab per bab**

**Submission date:** 15-Jul-2025 10:50AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2715238016

**File name:** BAB\_I\_PENDAHULUAN\_SALMAN\_1.docx (20.03K)

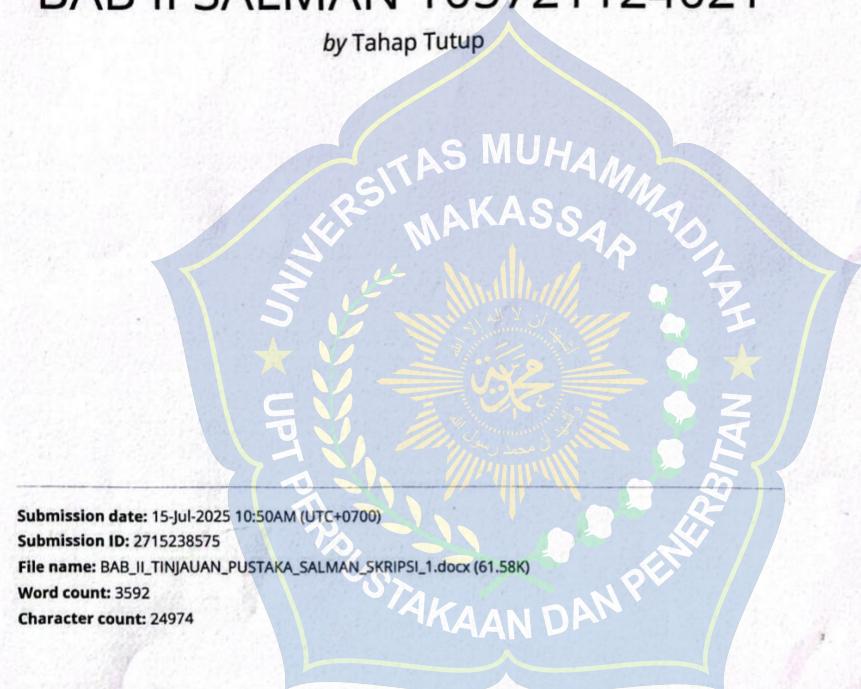
**Word count:** 709

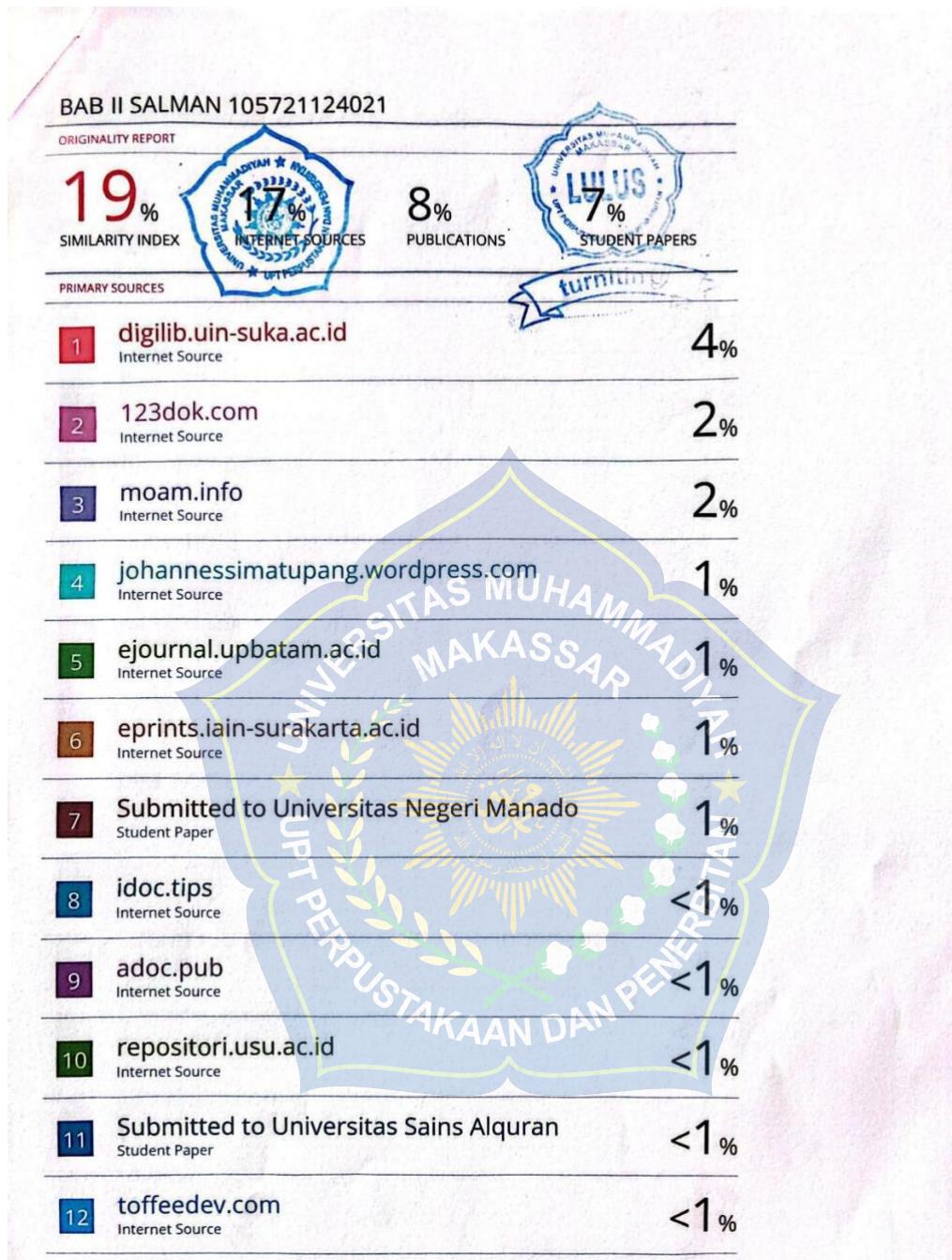
**Character count:** 4906



## BAB II SALMAN 105721124021

by Tahap Tutup





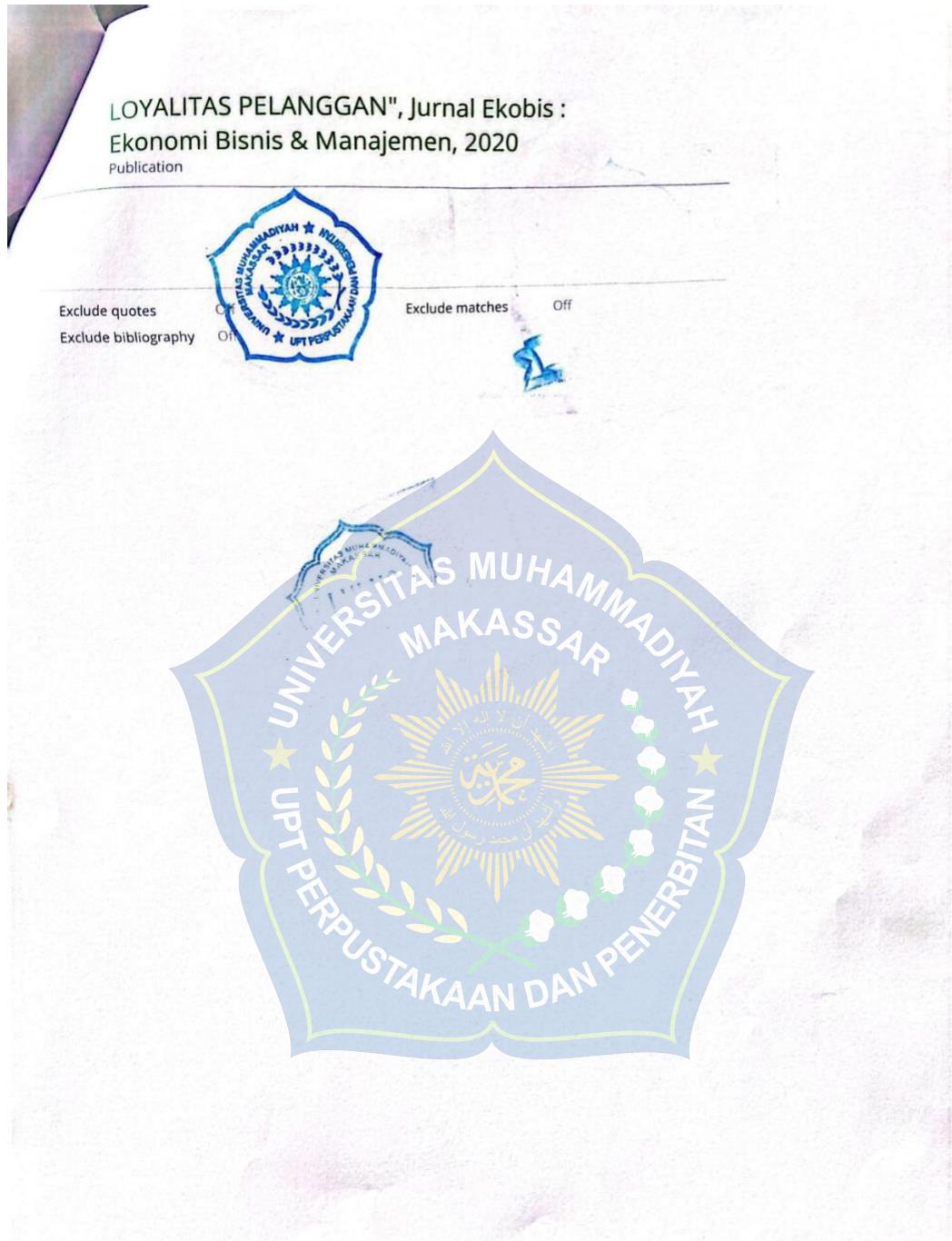
13	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Tengah Student Paper	<1 %
14	Submitted to Pasundan University Student Paper	<1 %
15	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper	<1 %
16	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	<1 %
17	fikom.weblog.esaunggul.ac.id Internet Source	<1 %
18	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<1 %
19	journal.ubpkarawang.ac.id Internet Source	<1 %
20	konsultasiskripsi.com Internet Source	<1 %
21	pt.scribd.com Internet Source	<1 %
22	Submitted to STIE Perbanas Surabaya Student Paper	<1 %
23	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	<1 %
24	Submitted to Universitas Riau Student Paper	<1 %
25	id.123dok.com Internet Source	<1 %
26	myboxfiles.wordpress.com Internet Source	<1 %

- 27 Ahmad Rifans Maulana, Arif Luqman Ibrahim, Evi Tri Anjani, Karina Septiani, Pera Pujiawati Seftia. "Optimalisasi Pengelolaan Sumber Daya Manusia di Lingkungan Sekolah Melalui Implementasi Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia", Karimah Tauhid, 2024  
Publication <1 %
- 28 Suci Armisa, Petronella Sahetapy, Hengky V. R. Pattimukay. "THE ROLE OF THE SUB-DISTRICT HEAD'S LEADERSHIP IN PUBLIC SERVICES AT THE LEIHTU SUB-DISTRICT OFFICE, CENTRAL MALUKU REGENCY", PUBLICUS : JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK, 2024  
Publication <1 %
- 29 berkahlangkah.com Internet Source <1 %
- 30 download.garuda.ristekdikti.go.id Internet Source <1 %
- 31 etd.iain-padangsidiimpuan.ac.id Internet Source <1 %
- 32 www.scribd.com Internet Source <1 %
- 33 Nita Natasya Sembiring, Mislan Sihite, Rintan Saragih. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Produk Make Over Di Miss Cutie Pie Kota Medan", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025  
Publication <1 %
- 34 Sudarmiani Sudarmiani, Yudha Allan Afri Fiyanto. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN <1 %

JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
 PADA CV. AHASS KABUL MOTOR KECAMATAN  
 LEMBEYAN KABUPATEN MAGETAN",  
 EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan  
 Pembelajarannya, 2016

Publication

- |    |  |                |
|----|--|----------------|
| 35 | ejournal.atmajaya.ac.id<br>Internet Source   | <b>&lt;1 %</b> |
| 36 | izzhy.blogspot.de<br>Internet Source   | <b>&lt;1 %</b> |
| 37 | "PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA USAHA RUMAH KOS DI PANAM PEKANBARU DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIATOR PEKANBARU", Jurnal Sosial Humaniora Terapan, 2022<br>Publication | <b>&lt;1 %</b> |
| 38 | Nailul Izzah, Deddy Junaedi. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Pakaian Takasimura", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025<br>Publication                                    | <b>&lt;1 %</b> |
| 39 | prin.or.id<br>Internet Source  | <b>&lt;1 %</b> |
| 40 | Ade Ariyani, Achmad Fauzi. "PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN", Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 2023<br>Publication   | <b>&lt;1 %</b> |
| 41 | Sri Rahayu, Lela Nurlaela Wati. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP  | <b>&lt;1 %</b> |



BAB III SALMAN 105721124021



---

**Submission date:** 15-Jul-2025 10:51AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2715239069

**File name:** BAB\_III\_METODOLOGI\_PENELITIAN\_SALMAN\_SKRIPSI\_1.docx (36.82K)

**Word count:** 1394

**Character count:** 9050

## BAB III SALMAN 105721124021

## ORIGINALITY REPORT

**8%**  
SIMILARITY INDEX



**8%**  
INTERNET SOURCES

**8%**  
PUBLICATIONS

**6%**  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

turnitin

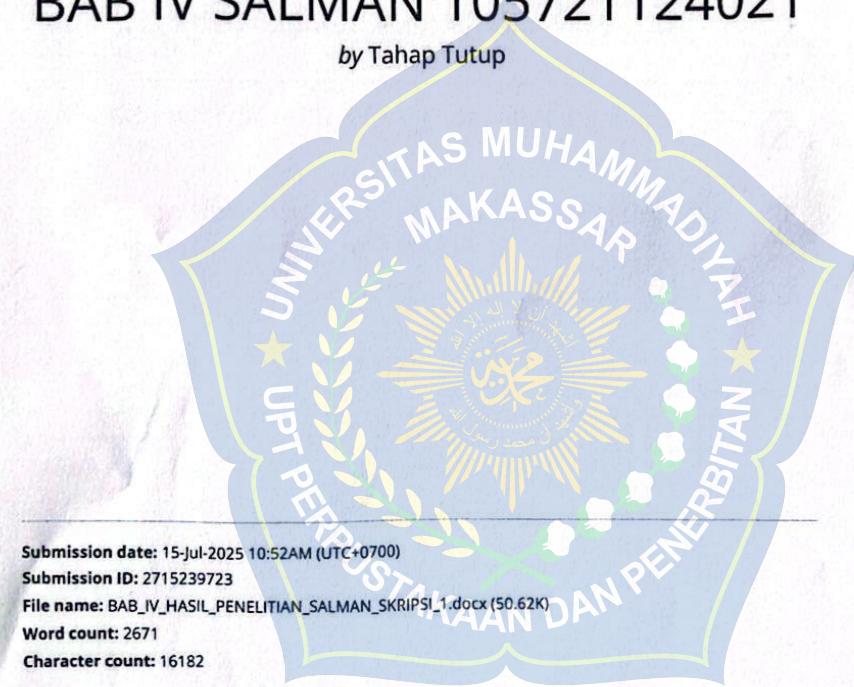
- |  |           |
|--|-----------|
| <b>1</b><br>Anggy Deviyanti, Puji Rahayu, Wina Mustikaati. "Pengaruh Model Pembelajaran RADEC Berbantuan Media Video Animasi terhadap Peningkatan Kemampuan Berpikir Kritis Matematis Siswa SD", YASIN, 2025<br><small>Publication</small> | <b>2%</b> |
| <b>2</b><br>digilibadmin.unismuh.ac.id<br><small>Internet Source</small>   | <b>2%</b> |
| <b>3</b><br>repository.stiedewantara.ac.id<br><small>Internet Source</small>   | <b>2%</b> |
| <b>4</b><br>Submitted to Sriwijaya University<br><small>Student Paper</small>  | <b>2%</b> |
| <b>5</b><br>ejournal.iainpalopo.ac.id<br><small>Internet Source</small>  | <b>2%</b> |

Exclude quotes      Off  
 Exclude bibliography      Off

Exclude matches      < 2%

## BAB IV SALMAN 105721124021

by Tahap Tutup





# BAB V SALMAN 105721124021

by Tahap Tutup



---

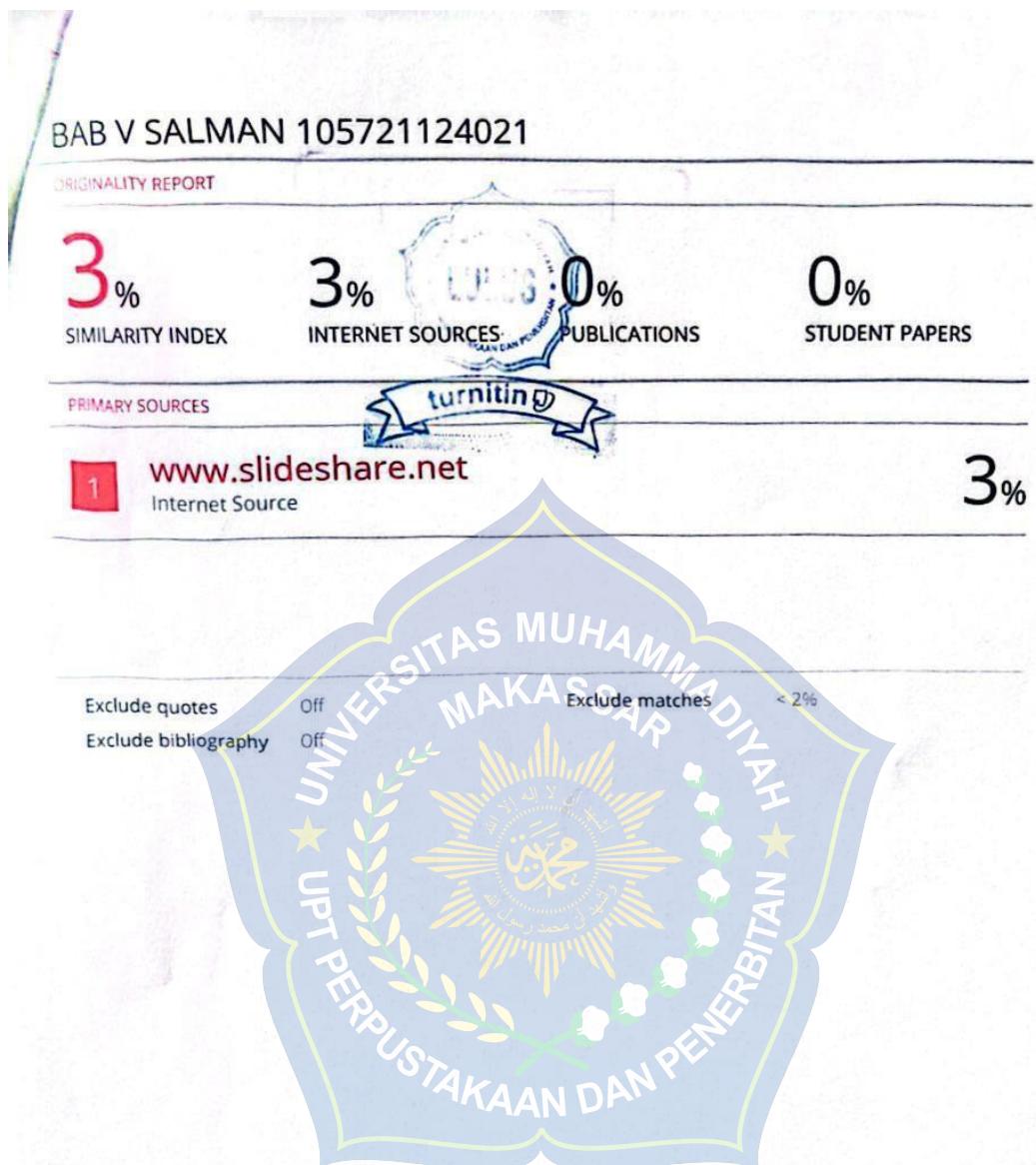
**Submission date:** 15-Jul-2025 10:54AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2715240973

**File name:** BAB\_V\_PENUTUP\_SALMAN\_SKRIPSI\_1.docx (16.33K)

**Word count:** 283

**Character count:** 1973



## BIOGRAFI PENULIS



Salman lahir di bone pada tanggal 15 September 2003 dari pasangan suami istri Bapak Muh Yunus dan Ibu Hj. Rosmiati. Peneliti adalah anak kedua dari 2 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Jalan Hertasning, rappocini, kota makassar, Sulawesi Selatan.

Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SDN 100 Melle lulus tahun 2015, melanjutkan pendidikan di MTS DDI AL IKHSAN lulus tahun 2018, SMAN 24 Bone lulus tahun 2021, dan mulai tahun 2021 mengikuti program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

