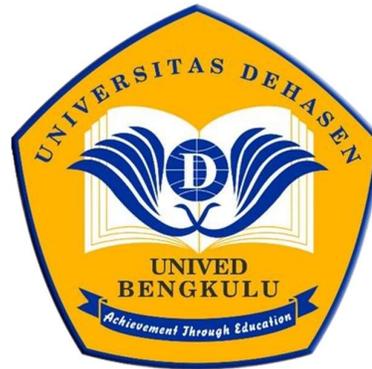


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR
PADA PT. PLN (Persero) UNIT LAYANAN
PELANGGAN TELUK SEGARA**



SKRIPSI

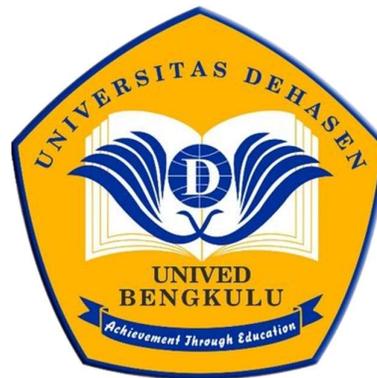
OLEH

DEVO PRABOWO

NPM. 20040058

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR
PADA PT. PLN (Persero) UNIT LAYANAN
PELANGGAN TELUK SEGARA**



SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu

OLEH

DEVO PRABOWO

NPM. 20040058

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU**

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR
PADA PT. PLN (Persero) UNIT LAYANAN
PELANGGAN TELUK SEGARA**

SKRIPSI

OLEH

DEVO PRABOWO

NPM. 20040058

Telah disetujui dan disahkan
Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping



TITO IRWANTO, S.E., M.M
NIDN. 0203078901



M. RAHMAN FEBLIANSA, S.E., M.M
NIDN. 0201028901

Bengkulu, Desember 2023
Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu



Dr. E. AHMAD SOLEH, S.E., M.Si
NIDN. 0201128101

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR
PADA PT. PLN (Persero) UNIT LAYANAN
PELANGGAN TELUK SEGARA**

SKRIPSI

OLEH

DEVO PRABOWO

NPM. 20040058

Menyetujui:

*Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 13 November 2023
Dan Dinyatakan Lulus*

SUSUNAN DEWA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,



TITO IRWANTO, S.E., M.M

NIDN. 0203078901

Anggota,



M. RAHMAN FEBLIANSA, S.E., M.M

NIDN. 0201028901

Anggota,



Dr. E. AHMAD SOLEH, S.E., M.Si

NIDN. 0201128101



YUDI IRAWAN ABI, S.E., M.M

NIDN. 0208018903

Bengkulu, Desember 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu



Dr. SUWARNI, M.M

NIDN. 0211047001

MOTTO :

- ❖ Lakukan selagi bisa, kesempatan tidak akan terulang dua kali.

PERSEMBAHAN

- ❖ Tuhanku yang Maha Esa Allah SWT yang telah meridhoi setiap langkah dan memperlancar setiap langkah dan memperlancar disetiap langkahku, setaip proses ini takkan berjalan sempurna tanpa ridho darinya.
- ❖ Kedua Orang Tuaku terimakasih telah membimbing dan membersarkan aku hingga titik ini saya persembahkan pada kedua orang paling berharga dalam hidup saya. Hidup menjadi begitu mudah dan lancar ketika kita memiliki orang tua yang lebih memahami kita daripada diri kita sendiri. Terimakasih telah menjadi orang tua yang sempurna.
- ❖ Untuk istriku tercinta Selvi Pratiwi, terimakasih telah memberikan kasih sayang, cinta, doa dan support yang tiada henti untuk kesuksesan dan cita-cita suami mu ini, terimakasih untuk pengertian dan kesabaran mu selama ini.
- ❖ Teman-teman seperjuangan S1 Manajemen Ekonomi Angkatan Tahun 2020 yang bayanyak memebrikan suport dalam segala hal.
- ❖ Universitas Dehasen yang telah mengantarkan aku untuk ketahap ini.

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON PREPAID ELECTRICITY
CUSTOMER SATISFACTION AT PT. PLN (PERSERO) TELUK SEGARA
CUSTOMER SERVICE UNIT**

By

Devo Prabowo¹⁾

Tito Irwanto and M. Rahman Febliansa²⁾

ABSTRACT

This research aims to determine and analyze the influence of service quality on prepaid electricity customer satisfaction at PT PLN (Persero) Teluk Segara Customer Service Unit. This research focuses on the influence of service quality on prepaid electricity customer satisfaction at PT PLN (Persero) Teluk Segara Customer Service Unit. This research uses a quantitative research approach, data collection was carried out using research instruments, analysis and statistics with the aim of testing predetermined hypotheses. Based on the characteristics of the research, a research sample of 100 customers was obtained. The results of this research show that the service quality has a significant effect on customer satisfaction at PT PLN (Persero) Teluk Segara Customer Service Unit. Judging from the results of the t test, it shows that tcount is greater than ttable ($13.446 > 1.66$) with a significance level of 0.000.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Prepaid Electricity

1) Student

2) Supervisors



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR PADA PT.PLN (Persero) UNIT
LAYANAN PELANGGAN TELUK SEGARA**

Oleh

Devo Prabowo¹⁾

Tito Irwanto dan M. Rahman Febliansa²⁾

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan listrik prabayar pada PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Teluk Segara. Penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan listrik prabayar pada PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Teluk Segara.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan penelitian secara kuantitatif, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis dan bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan. Berdasarkan karakteristik penelitian maka diperoleh sampel penelitian sebanyak 100 pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Teluk Segara. Dilihat dari hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) menunjukkan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($13,446 > 1,66$) dengan tingkat signifikan 0,000.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Listrik Prabayar

1) Calon Sarjana Manajemen

2) Dosen Pembimbing

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, berkat limpah rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar Pada PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Teluk Segara” ini dengan baik.

Didalam penyusunan skripsi ini penyusun banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik bimbingan, saran-saran dan masukan secara moral maupun materil. Tanpa bantuan pihak-pihak yang telah memberi bantuan, penyusun mengucapkan banyak terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya terutama kepada:

1. Ibu Dr. Suwarni, MM., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Bapak Dr. E. Ahmad Soleh, S.E., M.Si., Selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Bapak Tito Irwanto, S.E., M.M., Selaku Pembimbing Utama yang telah memeberikan petunjuk dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak M. Rahman Febliansa, S.E.,M.M., Selaku Pembimbing Pendamping yang telah membimbing penulisan dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak Al Amin Putera Pratama Ma'Ruf Selaku Manager PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Teluk Segara yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu.
7. Seluruh Staf Karyawan/ti pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu.
8. Untuk Kedua Orang Tuaku yang selalu memberikan semangat, dukungan, motivasi serta do'a terbaiknya.
9. Untuk Istriku yang aku cintai Selvi Pratiwi, S.Tr.Ak yang selalu memberi support moral maupun materil.

10. Rekan-rekan seperjuangan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu.

11. Serta semua pihak yang belum disebutkan namanya, dan telah memberikan bantuan dalam bentuk apapun, dari hati yang terdalam Penulis sangat bersyukur mengucapkan banyak terimakasih.

Penyusun menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan, untk itu penyusun menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dan penyusun akan menerima dengan senang hatidemi kesempurnaan nilai-nilai skripsi ini dan untk penyusunan ini selanjutnya.

Akhir kata penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua serta dapat manmbah ilmu pengetahuan bagi pembacanya

Bengkulu, Desember 2023

Penulis

PERNYATAAN KEASLIAN SKRISPI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR PADA PT.PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN TELUK SEGARA

Yang bertandatangan dibawah ini, saya :

Nama : Devo Prabowo

No. Mahasiswa : 20040058

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Selama melakukan penelitian dan pembuatan skripsi saya tidak melakukan tindakan pelanggaran etika akademik dalam bentuk apapun, seperti menjiplak, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Dehasen Bengkulu. Atau dengan kata lain, skripsi yang saya buat merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
2. Apabila skripsi saya terbukti ketidakeasliannya, maka saya siap menerima sanksi sebagaimana aturan yang berlaku di Universitas Dehasen Bengkulu.
3. Apabila kelak dikemudian hari, setelah saya lulus dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu ditemukan bukti yang meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Dehasen Bengkulu.

Bengkulu, Desember 2023

Yang Menyatakan



DEVO PRABOWO

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL LENGKAP	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT.....	vi
RINGKASAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Batasan Masalah.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan	12
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.1.4 Tujuan dan Fungsi Pelayanan	13
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	14

2.1.6 Listrik Prabayar	15
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Analisis	19
2.4 Hipotesis Penelitian.....	19

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Definisi Operasional.....	20
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	21
3.4 Metode Pengumpulan Data	22
3.5 Metode Analisis.....	22
3.5.1 Regresi Linear Sederhana.....	23
3.5.2 Koefisiensi Determinasi	24
3.5.3 Pengujian Hipotesis	24

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	26
4.1.1 Sejarah Singkat PT.PLN (Persero) Teluk Segara.....	26
4.1.2 Struktur Organisasi PT.PLN (Persero) Teluk Segara.	29
4.1.3 Karakteristik Responden	35
4.1.4 Uji Regresi Linier Sederhana	39
4.1.5 Uji Hipotesis.....	40
4.1.6 Uji Koefisien Dterminasi	42
4.2 Pembahasan.....	42

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran.....	46

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	36
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	37
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	37
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pemakaian	38
Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	39
Tabel 7. Hasil Uji T.....	41
Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi	42

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1 Data Pelanggan Listrik PT. PLN (Persero) UP3 Bengkulu	4
Gambar 2 Data Pelanggan Listrik Prabayar ULP Teluk Segara	5
Gambar 3 Kerangka Analisis	19
Gambar 4 Stuktur Organisasi PT.PLN (Persero) ULP Teluk Segara	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian

Lampiran 3 Hasil Olahan SP

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang ini, Kualitas pelayanan perusahaan menjadi unsur penting dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pelayanan perusahaan terbilang memuaskan apabila dapat memenuhi kriteria harapan dan kebutuhan konsumen. Konsumen yang telah merasa puas selanjutnya akan memiliki kedekatan emosi dengan perusahaan sehingga menjadi konsumen yang loyal. Konsumen yang loyal dapat meningkatkan kinerja bisnis perusahaan dan meningkatkan citra perusahaan di mata masyarakat. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian yang menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, antara lain pengalaman masa lalu, pendapat teman, informasi dan janji perusahaan (Assegaff,2009).

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi

pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas, jasa, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Menurut Tjiptono (2006), kualitas pelayanan dapat dirangkum menjadi 5 dimensi, yaitu (1) bukti fisik (*tangible*) berupa penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, sarana dan prasarana, (2) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan dalam melaksanakan jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya, (3) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu menunjukkan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap (4) Jaminan (*assurance*) menunjukkan sejauh mana pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan menciptakan image atau persepsi yang baik bagi perusahaan, dengan 2 menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan dibenak konsumen terhadap perusahaan, (5) Empati (*empathy*) yaitu kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

Pada era globalisasi sekarang ini, menuntut BUMN (Badan Usaha Milik Negara) untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sehingga, pelanggan merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat. Dalam mengatur dan

menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia. Badan Usaha Milik Negara tersebut, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya

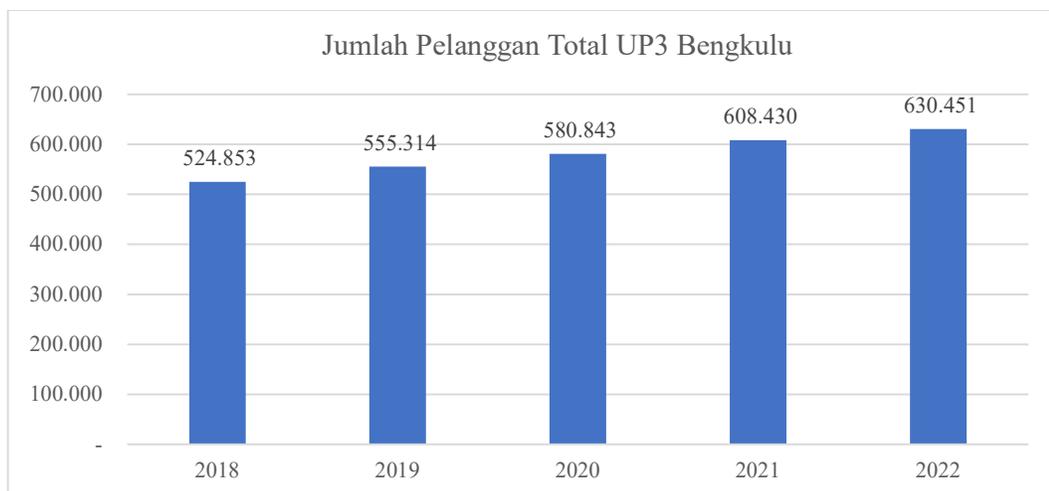
Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero merupakan salah satu organisasi yang bergerak dibidang pelayanan kepada publik. PLN Persero merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak dibidang kelistrikan di Indonesia. PLN (Persero) mempunyai tugas sebagai pengelola transmisi, operasi sistem dan transaksi tenaga listrik dengan kualitas pelayanan serta kelas dunia yang mampu memenuhi harapan stakeholder dan memberikan kontribusi dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu PLN harus mampu memberikan pelayanan yang sebaikbaiknya kepada masyarakat dari pelosok desa hingga ke kota besar, (PLN, 2010).

Salah satu produk yang dikeluarkan oleh PT. PLN untuk meningkatkan kualitas produknya yaitu dengan mengeluarkan produk listrik pintar (listrik Prabayar) yang mana keunggulan produk ini adalah tidak ada beban listrik bulanan, privasi lebih terjaga, efisien dan hemat waktu, layanan pembelian pulsanya luas. Sejak pertama kali di luncurkan produk ini yaitu pada Januari 2008 listrik Prabayar ini menjadi salah satu pilihan bagi masyarakat yaitu pelanggan membayar terlebih dahulu kemudian baru bisa menikmati aliran listrik. Pengisiannya berupa voucher isi ulang yang telah tersedia di beberapa loket-loket di seluruh Indonesia, diharapkan juga voucher listrik pintar ini mampu menjangkau lebih luas masyarakat melalui kemitraan dengan bank, PT. POS Indonesia, Alfamart, Indomaret dan pihak

ketiga lainnya. Pelayanan listrik Prabayar ini berbeda dengan listrik Pasca Bayar, yaitu dinamakan kWh/meter (meteran listrik) Prabayar. Sebelum adanya produk Prabayar, PT. PLN (Persero) sudah mempunyai produk lain yaitu, listrik Pasca Bayar atau yang biasa dikenal dengan listrik Meteran. Produk listrik Pasca Bayar ini bisa kita gunakan tanpa harus kita membayar terlebih dahulu, pembayaran tagihan pemakaian akan dilakukan setelah tanggal atau waktu penggunaa yang ditetapkan oleh pihak penyedia layanan (web.pln.co.id).

PT PLN (Persero) UP3 Bengkulu dibagi menjadi beberapa unit, yaitu ULP Teluk Segara, ULP Nusa Indah, ULP Arga Makmur, ULP Muara Aman, ULP Muko Muko, ULP Tais, ULP Manna, ULP Bintuhan, ULP Kepahiang, ULP Curup dan ULP tersebut memiliki tugas masing-masing

Peningkatan pelanggan listrik setiap bulan di Provinsi Bengkulu dapat dilihat pada Gambar 1.

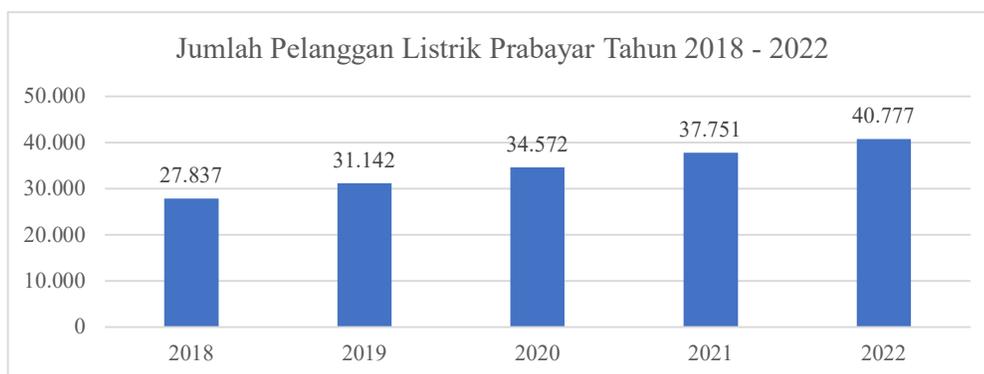


Sumber : PLN AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat tahun 2018 – 2022)

Gambar 1
Data Pelanggan Listrik Bengkulu Tahun 2018 - 2022

Gambar 1 dapat dilihat bahwa dari tahun 2018 sampai tahun 2022 telah terjadinya peningkatan pelanggan listrik di Provinsi Bengkulu dari tahun ketahun. Peningkatan tersebut membuktikan bahwa kebutuhan akan listrik menjadi kebutuhan utama bagi kehidupan masyarakat. Peningkatan jumlah pelanggan listrik disebabkan oleh semakin bertambahnya jumlah penduduk dan perkembangan kota. Salah satu unit wilayah kerja yang menyumbang peningkatan pelanggan listrik di Provinsi Bengkulu yaitu PLN UP3 Bengkulu.

Tujuan dikembangkan program listrik Prabayar diharapkan dapat menguntungkan pelanggan karena dengan menggunakan layanan tersebut pelanggan dapat mengatur pemakaian listrik dan dapat mematok anggaran biaya listrik bulanan. Inovasi program listrik yang diciptakan oleh PT PLN (Persero) mendapat respon baik dari para pelanggan. Hal tersebut dibuktikan dengan kenaikan jumlah pelanggan Prabayar dari tahun ke tahun khususnya pada pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Bengkulu ULP Teluk Segara. Dapat dilihat pada Gambar 2 jumlah pelanggan program listrik Prabayar PT PLN (Persero) ULP Teluk Segara.



Sumber : PLN AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat tahun 2018 – 2022)

Gambar 2
Data Pelanggan Listrik Prabayar ULP Teluk Segara Tahun 2018 – 2022

Gambar 2 menunjukkan bahwa sejak tahun 2018 hingga tahun 2022 porsi jumlah pelanggan listrik Prabayar meningkat dengan rata-rata 3.235 pelanggan pertahun.

Kepuasan pelanggan perlu diimplementasikan secara jelas, karena termasuk dalam bagian dari kualitas pelayanan untuk keberhasilan suatu perusahaan. Tujuan diadakannya listrik Prabayar ini yaitu untuk memenuhi harapan pelanggan untuk mengembangkan kualitas pelayanan. Maka dari itu, diperlukan informasi yang akurat bahwa ada keunggulan bagi pengguna listrik Prabayar. Dalam hal ini, Perusahaan Listrik Negara dapat memahami dengan baik apa yang diharapkan dan diinginkan oleh pelanggan. Dengan adanya listrik Prabayar ini membuat masyarakat tidak perlu lagi pergi membayar listrik ke kantor PLN. Pembayaran tarif listrik Prabayar dapat dilakukan di Indomaret, bank, dan mobile banking. Sehingga hal tersebut dapat menjaga efektifitas kualitas layanan perusahaan PLN.

Kualitas layanan yang efektif dalam sebuah perusahaan memberikan dampak yang besar terhadap keuntungan perusahaan. Dalam memberikan pelayanan Layanan Pelanggan Teluk Segara harus memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan konsumen. Sehingga tidak ada konsumen yang kurang puas dan kecewa terhadap kualitas yang diberikan oleh Unit Layanan Pelanggan Teluk Segara. Pelayanan adalah perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan konsumen itu sendiri. Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa.

Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata karma. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan. Kepuasan konsumen adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kelistrikan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan konsumen yang rendah akan berdampak terhadap jumlah pelanggan yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas listrik tersebut, sedangkan sikap petugas terhadap konsumen juga akan berdampak terhadap kepuasan konsumen dimana kebutuhan konsumen dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan listrik adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan konsumen atau belum. Oleh karena itu Layanan Pelanggan Teluk Segara dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen meningkat. Dalam proses pelayanannya Layanan Pelanggan Teluk Segara sudah sangat baik dalam memberikan layanan dapat dilihat dari sikap karyawan terhadap pelanggan, perlengkapan kerja yang dipakai dan teknologi yang dipakai cukup mendukung dalam memberikan pelayanan. Petugas pelayanan di kantor memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan yang bersangkutan dalam hal pembayaran listrik, pemasangan meteran baru, informasi tentang kemudahan menggunakan listrik Prabayar, sedangkan petugas lapangan cepat tanggap dan respon yang baik apabila terjadi kerusakan kelistrikan (Fitria, N. 2020).

Walaupun saat ini sudah banyak diterapkan layanan listrik Prabayar, akan tetapi terdapat juga keluhan dari pelanggan seperti masih sering ditemui kWh meter Prabayar yang sulit diisi token, gagal isi token dan kWh meter Prabayar ada tulisan periksa, keluhan tersebut sering terjadi pada malam hari sehingga menyebabkan pelanggan tidak bisa untuk mengisi token listrik Prabayar.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Teluk Segara”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan listrik Prabayar Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Teluk Segara ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan listrik Prabayar Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Teluk Segara.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah pada dunia kerja yang sesungguhnya.

2. Bagi PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Teluk Segara.

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan gambaran yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan listrik prabayar Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Teluk Segara.

3. Bagi Pembaca / Peneliti selanjunya

Sebagai referensi untuk penelitian dengan permasalahan yang sama meskipun dengan objek yang berbeda.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak terlalu luas dan menyimpang dari permasalahan yang ada, maka peneliti ini membatasi ruang lingkup penelitian hanya pada Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar terhadap PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Teluk Segara. Objek penelitian yang dipilih pada ULP Teluk Segara. Data yang digunakan adalah data PLN AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat).

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, penerapan, dan pengendalian program-program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan mempertahankan pertukaran yang saling menguntungkan dengan pembeli sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Proses itu melibatkan lebih dari sekedar mendapat cukup pelanggan bagi output perusahaan saat ini. Lebih dari sekedar merancang strategi untuk menarik konsumen baru dan menciptakan transaksi dengan mereka, perusahaan sekarang ini berfokus pada mempertahankan pelanggan saat ini dan membangun hubungan jangka panjang melalui penawaran nilai dan kepuasan yang unggul bagi pelanggan.

Perusahaan yang sukses saat ini besar atau kecil, pencari laba atau nirlaba, domestik atau global benar-benar fokus pada konsumennya dan berkomitmen pada pemasaran. Pemasaran berupaya menarik konsumen dengan menjanjikan nilai yang unggul dan tetap mempertahankan konsumen lama dengan memberikan kepuasan. Agar sukses, perusahaan harus benar-benar berfokus pada pasar. Pemasaran adalah proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka

ingin dan butuhka melalui penciptaan dan pertukaran barang dan nilai dengan pihak lain (Kotler dan Armstrong, 2004).

(Kotler, 2007) menyatakan, pemasaran adalah fungsi bisnis yang mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan yang belum terpenuhi sekarang dan mengukur 11 seberapa besar pasar yang akan dilayani, menentukan pasar sasaran mana yang paling baik dilayani oleh organisasi, dan menentukan berbagai produk, jasa dan program yang tepat untuk melayani pasar tersebut. Dengan demikian, pemasaran berperan sebagai penghubung antara kebutuhan masyarakat dengan pola jawaban ekonomik yang diperlukan.

Pentingnya pemahaman tentang konsumen dapat ditemukan pada definisi pemasaran (*marketing*), yaitu kegiatan manusia yang ditujukan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran. Dari definisi ini muncul dua kegiatan pemasaran yang utama. Pertama, pemasar berusaha untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran mereka. Kedua, pemasaran meliputi studi tentang proses pertukaran dimana terdapat dua pihak yang mentransfer sumber daya diantara keduanya. Bagi para pemasar untuk menciptakan pertukaran yang berhasil, mereka harus memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan (J. Supranto, 2011). Menurut Tjiptono (2006), kualitas pelayanan dapat dirangkum menjadi 5 dimensi, yaitu (1) bukti fisik (*tangible*) berupa penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, sarana dan prasarana, (2) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan dalam melaksanakan jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya, (3) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu menunjukkan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap (4) Jaminan (*assurance*) menunjukkan sejauhmana pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan menciptakan image atau persepsi yang baik bagi perusahaan, dengan menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan dibenak konsumen terhadap perusahaan, (5) Empati (*empathy*) yaitu kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Arianto, 2018), mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai fokus dalam memenuhi kebutuhan dan prasyarat, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan ini berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan bagi konsumennya yang dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a. Bukti fisik
- b. Keandalan
- c. Daya Tanggap
- d. Jaminan
- e. Empati

2.1.3 Tujuan dan Fungsi Pelayanan

Kualitas pelayanan diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan tentunya mempunyai tujuan. Umumnya tujuan dengan diadakannya pelayanan adalah agar konsumen merasakan adanya kepuasan dan dampaknya bagi perusahaan akan memperoleh laba maksimum (Aris,2016).

2.1.4 Kepuasan Pelanggan

Menurut Bitner, Zeithaml dan Dwayne (2013) bahwa kepuasan merupakan penilaian pelanggan yang telah terpenuhi kebutuhan dan keinginannya terhadap suatu produk atau jasa. Menurut Kotler & Keller (2007) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas, namun jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Pelanggan membentuk ekspektasi jasa dari banyak sumber, seperti pengalaman masa lalu, berita maupun dari mulut kemulut.

Berdasarkan uraian di atas, maka pengertian kepuasan konsumen yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Sehingga, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*). Pelanggan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Kalau kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, pelanggan akan sangat puas, senang atau bahagia.

2.1.6 Listrik Prabayar

Listrik Prabayar merupakan layanan listrik yang memungkinkan pelanggan untuk mengendalikan sendiri penggunaan listriknya sesuai kebutuhan dan kemampuan. Seperti halnya pulsa isi ulang pada telepon seluler, pada sistem listrik pintar, pelanggan terlebih dahulu membeli pulsa (voucher/token) listrik isi ulang melalui Aplikasi PLN Mobile, Mobile Banking, gerai ATM sejumlah bank atau melalui loket-loket pembayaran tagihan listrik online.

Token atau pulsa listrik yang terdiri dari 20 digit angka ini dimasukkan (diinput) ke dalam kWh Meter khusus yang disebut Meter Prabayar.

Layar Meter Prabayar akan menyajikan sejumlah informasi penting yang langsung bisa diketahui dan dibaca oleh pelanggan terkait dengan penggunaan listriknya, seperti :

- Informasi jumlah energi listrik (kWh) yang dimasukkan (diinput).
- Jumlah energi listrik (kWh) yang sudah terpakai selama ini
- Jumlah energi listrik yang sedang terpakai saat ini (real time).
- Jumlah energi listrik yang masih tersisa.

Persediaan kWh tersebut bisa ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Jika energi listrik yang tersimpan di Meter Prabayar sudah hampir habis, maka Meter Prabayar akan memberikan sinyal awal agar segera dilakukan pengisian ulang.

Dengan demikian, pelanggan dapat mengetahui secara persis dan real time penggunaan listrik di rumah setiap saat dan kapan saja. Pelanggan juga dapat mengoptimalkan konsumsi listrik dengan mengatur sendiri jadwal dan jumlah pembelian listrik.

2.2 Penelitian Terdahulu

1. Ismerisa (2013) dengan Judul "*Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada Pelanggan Listrik Pintar PT.PLN (Persero) Area Yogyakarta)*" penelitian ini menggunakan metode analisis regresi sederhana. Hasil penelitian didapatkan persamaan regresi $Y= 30.688+1.170X$ artinya kedua variabel independen berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Apabila variabel independen naik, maka variabel dependen juga meningkat dan jika variabel independen, menurun maka variabel dependen juga menurun.
2. Ramadlana, R. L, & Najib, M (2016) dengan Judul "*Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Area Ciputat*" penelitian ini menggunakan Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, *Importance Performace Analysis (IPA)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Chi Square* dan Uji *T-test*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut-atribut yang terdapat pada kuadran A *Importance Performance Matrix* perlu diperbaiki sehingga kepuasan pelanggan meningkat, nilai CSI program listrik pascabayar maupun program listrik prabayar dinilai telah memuaskan pelanggan. Hasil uji *Chi-Square* menyatakan adanya korelasi jenis kelamin dengan kepuasan pada pelanggan listrik prabayar dan hasil uji *T-test* diketahui

kepuasan pelanggan listrik Prabayar lebih tinggi dibandingkan kepuasan pelanggan listrik Pascabayar.

3. Arianto, T, Liberti, B, Irwanto, T (2021) dengan Judul “*Analisis Perbedaan Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Antara Listrik Prabayar Dan Listrik Pascabayar*”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian survey dengan analisis data secara kuantitatif .Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh rumah pengguna listrik Prabayar dan listrik pascabayar daerah lingkaran barat jalan Sadang 2 Kota Bengkulu yang berjumlah 40 rumah. secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan .Secara parsial listrik Prabayar dan listrik pascabayar mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Serta berdasarkan hasil uji beda terdapat perbedaan yang signifikan yang mana pelanggan lebih dominan merasa puas terhadap kualitas pelayanan listrik pascabayar dibandingkan dengan kualitas pelayanan listrik Prabayar.
4. Fitria, N (2020) dengan Judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Kepuasan Konsumen Listrik Prabayar dalam Perspektif Ekonomi Islam pada PT. PLN (Persero) ULP Merduati Banda Aceh*”. Penelitian ini menggunakan Metode analisis data Regresi Linier Berganda dengan jumlah sampel 100 konsumen listrik Prabayar. Hasil dari penelitian ini menunjukkan Keandalan dan Ketanggapan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Jaminan dan Kepedulian secara parsial maupun secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen. berdasarkan pengujian Determinasi (R^2) besar pengaruh variabel Independen

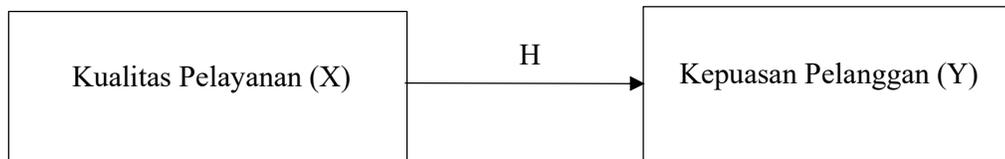
terhadap variabel dependen yakni 75,3% sedangkan 24,7% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

5. Zega, O. H (2023) dengan Judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar di Kecamatan Gunungsitoli*”. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan angket kepada para responden, yang dimana responden pada penelitian ini pelanggan listrik prabayar. Jenis penelitian adalah kuantitatif yang didasari dengan mendapatkan data berupa angka yang di dapat dengan cara menyebarkan angket. Dari hasil uji hipotesis (uji t) didapatkan bahwa hipotesis yang diterima adalah H_0 , dimana ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan listrik pra bayar di Kecamatan Gunungsitoli Utara Kota Gunungsitoli, dan dari Hasil uji koefisien Determinasi didapatkan nilai 71,1%. Yang berarti bahwa kepuasan pelanggan Listrik Pra Bayar di Kecamatan Gunungsitoli Utara Kota Gunungsitoli dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 71 persen.
6. Siregar, W. S (2023) dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan dan Citra Perusahaan Menggunakan Listrik Pintar Berbasis Segmen Rumah Tangga*”. Penelitian ini menggunakan Metode analisis data menggunakan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian diperoleh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan listrik pintar pada PLN UP3 Kotabumi. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penilaian citra perusahaan menggunakan listrik pintar pada

PLN UP3 Kotabumi. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap penilaian citra perusahaan menggunakan listrik pintar pada PLN UP3 Kotabumi.

2.3 Kerangka Analisis

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang memadukan variabel-variabel indikator kualitas pelayanan (X), yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Kepedulian (*Empathy*) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan alur pemikiran dan keterkaitan variabel yang diuraikan diatas, maka digambarkan kerangka pemikiran dasar sebagai berikut:



Gambar 3 Kerangka Analisis

2.4 Hipotesis Penelitian

Bedasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah dan tujuan penelitian ini hipotesis yang dianjurkan yaitu H Diduga Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Teluk Segara.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penulisan menggunakan metode pendekatan penelitian secara kuantitatif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan, (Sugiyono, 2017)

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yaitu peneliti yang dilakukan dalam ranah kehidupan yang sebenarnya. Menurut sudut tujuan bidang penelitian ini masuk dalam kategori penelitian ekonomi.

3.2 Definisi Operasional

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

3.3 Metode Pengambilan Sampel

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri akan obyek subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelelitian ini jumlah pelanggan listrik Prabayar PT.PLN (Persero) ULP Teluk Segara pada tahun 2022 yaitu sebanyak 40.777 pelanggan.

Menurut Sugiyono (2017), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Arikunto (2014) mengatakan, sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data atau dapat mewakili seluruh populasi. Berkaitan dengan penentuan sampel maka apabila subyek kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, selanjutnya jika subyek besar dapat diambil antara 10-15% atau 20%-25% atau lebih (Arikunto, 2014).

Dimana : n = jumlah sampel

N = jumlah populasi = 40.777

e = persentase batas toleransi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 90%)

Berdasarkan rumus slovin, maka diperoleh jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

$$n = \frac{40.777}{1+40.777(0,1)^2}$$

$$n = \frac{40.777}{1+407,77}$$

$$n = \frac{40.777}{408,77}$$

$$n = 99,7$$

Jadi jumlah sampel yang akan diteliti sesuai dengan rumus slovin yaitu sebanyak 100 pelanggan dalam hal ini kuesioner akan dibagikan sebanyak 100 pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Teluk Segara,

3.4 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini alat pengumpulan data dilakukan dengan cara yaitu membagikan kuesioner. Menurut Sugiyono (2017), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner ini diberi skor 1-5 dengan skala likert. Skor 1-5 digunakan peneliti karena lebih sederhana dan memiliki nilai tengah yang digunakan untuk menjelaskan keraguan atau netral dalam pemilihan jawaban.

Untuk analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (5)
2. Setuju (4)

3. Cukup Setuju (3)
4. Tidak Setuju (2)
5. Sangat Tidak Setuju (1)

3.5 Metode Analisis

3.5.1 Regresi Linear Sederhana

Untuk melihat hubungan antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan variabel Y (Kepuasan Pelanggan) PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Teluk Segara, maka penelitian melakukan uji regresi linier sederhana. Menurut Sugiyono (2017), regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kasual satu variable independent dengan satu variable dependen.

Adapun rumus persamaan regresi linear sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + bX$$

Keterangan :

Y = Variable dependen (Kepuasan Pelanggan)

X = Variabel Independen (Kualitas Pelayanan)

α = Konstanta

b = Koefisien variable x

3.5.2 Koefisiensi Determinasi

Uji Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan variasi variabel terikat, baik secara parsial maupun simultan. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai dengan satu ($0 < R^2 < 1$). R Square (R^2) atau kuadrat dari R, yaitu menunjukkan koefisien determinasi. Angka ini akan diubah ke bentuk persen, yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Penggunaan koefisien determinasi memiliki suatu kelemahan, yaitu terdapatnya suatu bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Agar terhindar dari model tersebut, maka digunakan nilai Adjusted R^2 dimana nilai Adjusted R^2 mampu naik atau turun apabila terjadi penambahan suatu variabel independen. Adjusted R^2 biasanya digunakan untuk mengukur sumbangan pengaruh jika dalam regresi menggunakan lebih dari dua variabel independent.

3.5.3 Pengujian Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji t atau uji koefisien regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0.05 dan 2 sisi (Priyatno, 2018). Dasar pengambilan keputusannya dilakukan dengan berdasarkan nilai

signifikansi t masing-masing variabel pada *output* hasil regresi dengan tingkat signifikansi 0.05 dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika t hitung $<$ t tabel maka secara parsial variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- Jika t hitung $>$ t tabel maka secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Berdasarkan signifikansi, jika signifikansi $<$ 0.05 maka H_0 ditolak, dan jika signifikansi $>$ 0.05 maka H_0 diterima (Priyatno, 2012: 140). Jika nilai signifikansi pada uji t kurang dari 0.05 maka H_0 ditolak, artinya variabel bebas secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikansi pada uji t lebih dari 0.05 maka H_0 diterima, artinya variabel bebas secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel variabel terikat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.3 Hasil Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Teluk Segara

Pada tahun 1942 berdiri perusahaan swasta Belanda yang mengelola kelistrikan di kota Palembang yaitu NV. Netherland Indischi Gas Maatschapij yaitu disingkat NV. NIGEM yang memiliki pembangkit tenaga listrik merk SULZER sebanyak 2 unit yang mulai dioperasikan pada tahun 1927 dan mempunyai anak perusahaan di Tanjung Karang. Saat perang dunia II, perusahaan listrik di kota Palembang dikuasai oleh Jepang yang diberi nama Denky Kyoky. Setelah perang dunia II berakhir, Jepang menyerahkan Denky Kyoky kepada Belanda dengan nama NV. OGEM.

Pada tahun 1958 pemerintah RI menerbitkan UU N0.86 tentang Nasionalisasi perusahaan milik Belanda termasuk NV. OGEM untuk diambil alih pemerintah RI dan dipegang oleh Perusahaan Listrik dan Gas Sumatera Selatan. Pengambilalihan ini diatur dalam Peraturan Pemerintah No.16 tahun 1959 yang kemudian dibawah naungan Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga (PUT) No. Ment.I/U/24 tahun 1959, maka tenaga listrik dikelola oleh Perusahaan Listrik Negara Djakarta. Lalu pada tahun 1960 Menteri PUT menerbitkan keputusan tentang struktur organisasi Perusahaan Listrik Negara Eksploitasi yang meliputi area kerja Sumatera

Selatan, Lampung, Bengkulu dan Riau. Kemudian sesuai 37 Keputusan Menteri PUT pada tahun 1965, maka diadakan perubahan daerah kerja PLN Eksploitasi II meliputi Sumatera Selatan, Lampung, Jambi dan Bengkulu. Setelah itu pada tahun 1972 dikeluarkan PP No. 18/1972 yang mengubah PLN Eksploitasi II menjadi PLN Eksploitasi IV dengan wilayah kerja yang sama.

Nama PLN Eksploitasi IV inipun tidak bertahan lama dengan diterbitkannya Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga No. 013/PRT/1975 yang mengubah PLN Eksploitasi IV menjadi PLN Wilayah IV masih dengan cara kerja yang sama dan kantor wilayah berkedudukan di Palembang dimana terdiri dari Cabang Palembang, Cabang Tanjung, Cabang Karang, Cabang Bengkulu, Cabang Lahat, Cabang Jambi, Tanjung Pandan dan Sektor Keramasan. Seiring dengan terus meningkatnya kebutuhan tenaga listrik bagi masyarakat, maka satuan kerja PLN Wilayah IV berkembang menjadi Cabang Bangka, Sektor Bukit Asam, Unit Pengatur Beban Sistem Sumatera Selatan dan Sektor Bandar Lampung.

Selanjutnya sesuai dengan keputusan direksi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) No. 079.K/023/DIR/1996 maka dibentuk PT. PLN (Persero) Pembangkit dan Penyaluran Sumatera bagian Selatan. Dengan demikian maka PLN Wilayah IV hanya membawahi 7 unit yaitu: Cabang Palembang, Cabang Tanjung Karang, Cabang Jambi, Cabang Bengkulu, Cabang Lahat, Cabang Tanjung Pandan dan Cabang Bangka.

Berdasarkan keputusan direksi PT. PLN (Persero) No. 114.K/010/2001, PLN Wilayah IV berubah menjadi Unit Bisnis Sumatera Selatan, Jambi, Bengkulu, Bangka Belitung dan Lampung. Selang beberapa waktu kemudian terjadi perubahan organisasi kembali sesuai keputusan direksi No. 089.K/010/DIR/2002 38 dimana unit bisnis diubah menjadi PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu yang membawahi 4 unit yakni Cabang Palembang, Cabang Lahat, Cabang Jambi dan Cabang Bengkulu.

Pada tahun 2019 terjadi perubahan organisasi kembali sesuai Peraturan Direksi PT. PLN (Persero) No. 0220.P/DIR/2019 dimana semula PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu (WS2JB) berubah menjadi PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu (UIW S2JB) yang membawahi 5 Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) yakni UP3 Palembang, UP3 Lahat, UP3 Jambi, UP3 Bengkulu dan UP3 Ogan Ilir.

PT. PLN (Persero) UIW S2JB UP3 Bengkulu terdiri dari 10 Unit Layanan Pelanggan (ULP), yaitu: ULP Teluk Segara, ULP Nusa Indah, ULP Tais, ULP Manna, ULP Bintuhan, ULP Curup, ULP Kepahiang, ULP Muara Aman, ULP Argamakmur dan ULP Muko Muko

PT. PLN (Persero) ULP Teluk Segara didirikan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kepada pelanggan serta mengantisipasi perkembangan kelistrikan di Provinsi Bengkulu. PT. PLN (Persero) ULP Teluk Segara terletak di Jalan Prof. Dr. Hazairin, SH No. 8 Kelurahan Pasar Baru

Kecamatan teluk Segara Kota Bengkulu. Saat ini PT. PLN (Persero) ULP Teluk Segara dipimpin oleh Bapak Al Amin Putera Pratama Ma'ruf.

PT. PLN (Persero) ULP Teluk Segara sebagai bagian dari PT. PLN (Persero) UP3 Bengkulu, visi dan misi PT. PLN (Persero) ULP Teluk Segara mengacu kepada visi dan misi PT. PLN (Persero), yaitu :

a. Visi Perusahaan

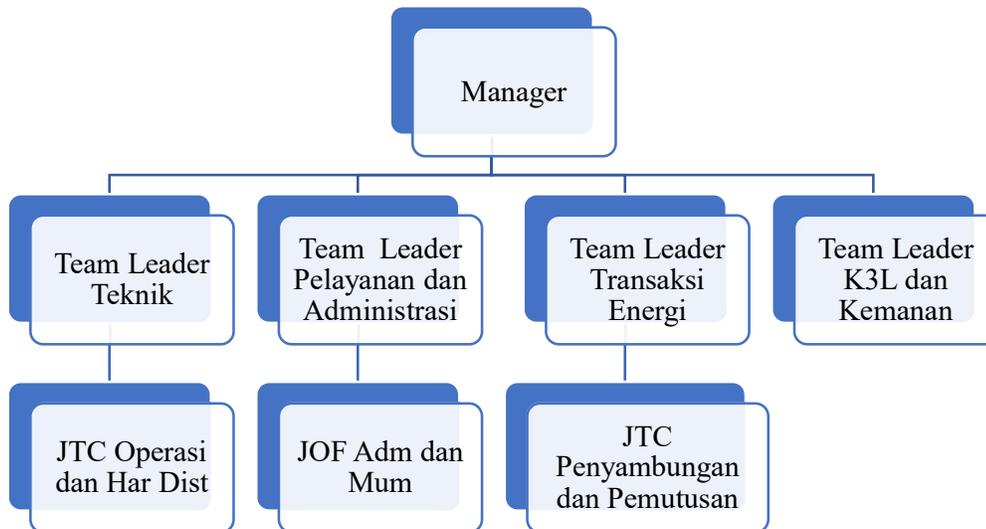
“Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan menjadi Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi”.

b. Misi Perusahaan

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

4.1.2 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) ULP Teluk Segara

Struktur organisasi dibutuhkan oleh setiap organisasi untuk menjelaskan tugas dan tanggung jawab masing-masing anggota organisasi, sehingga seluruh anggota dapat menyelesaikan tugasnya masing-masing. Struktur organisasi PT. PLN Persero ULP Teluk Segara Bengkulu sebagai berikut :



Gambar 4. Struktur Organisasi PT. PLN Persero ULP Teluk Segara

Sumber : PT. PLN Persero ULP Teluk Segara Bengkulu

Jika dilihat dari struktur organisasi PT. PLN Persero ULP Teluk Segara Bengkulu terdapat tugas dan wewenang dan masing-masing bagian yaitu :

1. *Manager*

Dalam hal ini manajer bertanggung jawab dan mengawasi kinerja masing-masing fungsi seperti pelayanan kepada pelanggan melalui pengembangan inovasi sistem pelayanan peningkatan pemasaran, pembacaan meter, kepemilikan dan pengelolaan Alat Pengukur dan Pembatas (APP), penagihan dan administrasi serta keuangan untuk target kinerja perusahaan (termasuk penurunan piutang) dan kepuasan pelanggan. Tugas pokok manajer yaitu:

- a. Mensinergikan seluruh fungsi dan unsur inti dalam mengoptimalkan sumber daya dan kemitraan untuk memaksimalkan kinerja unit dan citra perusahaan.
- b. Menjalin komunikasi dan hubungan kerja internal maupun eksternal yang efektif.
- c. Mengembangkan dan memberdayakan seluruh potensi sumber daya manusia untuk meningkatkan budaya perusahaan (integritas, saling percaya, peduli dan pembelajaran) dan *good corporate government (responsibility, accountability, fairness, dan transparency)*.
- d. Melaksanakan monitoring dan evaluasi atau audit internal termasuk data pengaduan, sistem informasi dan tingkat mutu pelayanan kepada pelanggan.
- e. Memberikan apresiasi dan melaksanakan pembinaan sumber daya manusia.

2. *Team Leader* Teknik

Tugas pokok *Team Leader* Teknik sebagai berikut:

- a. Melaksanakan pencapaian target kinerja fungsi teknik distribusi.
- b. Melaksanakan pengendalian konstruksi, operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk mempertahankan keandalan pasokan energi tenaga listrik.
- c. Menjaga aset dan pemutakhiran dan pemutusan aliran tenaga listrik.

- d. Melaksanakan penyambungan dan pemutusan aliran tenaga listrik.
 - e. Melaksanakan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) untuk menekan *losses*.
 - f. Melaksanakan Keselamatan Ketenagalistrikan (K2).
3. *Team Leader* Pelayanan dan Administrasi
- Tugas pokok *Team Leader* Pelayanan dan Administrasi sebagai berikut:
- a. Melaksanakan pencapaian target kinerja fungsi administrasi.
 - b. Memastikan pencapaian tingkat mutu pelayanan.
 - c. Melaksanakan penyambungan baru, penambahan daya, administrasi pelanggan, pembacaan meter, proses rekening, pengelolaan piutang pelanggan.
 - d. Melaksanakan sosialisasi kebijakan-kebijakan dan produk perusahaan, hak dan kewajiban pelanggan untuk peningkatan citra perusahaan.
 - e. Melaksanakan penerimaan dan pengeluaran dana *imprest* dan *receipt* untuk kelancaran operasional perusahaan.
 - f. Mengelola sumber daya manusia (SDM) dalam penetapan *cascading* KPI, penyusunan/pemantauan dan pembinaan SMUK, serta pembinaan kompetensi dan karir pegawai.
 - g. Memonitor penerimaan pendapatan.
 - h. Melaporkan pajak ke UP3 secara periodik.

4. *Team Leader* Transaksi Energi

Tugas *Team Leader* Transaksi Energi sebagai berikut :

- a. Melaksanakan pencapaian target kinerja.
- b. Memastikan tingkat mutu Pelayanan.
- c. Memastikan Penyaluran kWh tidak terganggu.
- d. Menghitung dan membuat laporan susut distribusi.
- e. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya.

5. *Team Leader* K3L dan Keamanan

Tugas pokok Pejabat Pelaksana K3L adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan *Safety Briefing* dan pengecekan peralatan
- b. Memastikan Alat Pelindung Diri Lengkap
- c. Memastikan SOP sudah sesuai.
- d. Memastikan Berkas JSA (*Job Safety Analysis*) / Analisis Keselamatan Kerja sudah sesuai.
- e. Memastikan *Working Permit*/Izin Kerja sudah sesuai.
- f. Membuat laporan investigasi jika terjadi kecelakaan.
- g. Melakukan sosialisasi bahaya listrik.
- h. Melakukan pengawasan terhadap pekerjaan yang beresiko.

6. JTC (*Junior Technician*) Operasi dan Pemeliharaan Distribusi

Tugas pokok JTC (*Junior Technician*) Operasi dan Pemeliharaan Distribusi sebagai berikut:

- a. Menyiapkan data rencana operasi jaringan distribusi dalam keadaan normal atau gangguan untuk menjaga mutu dan keadaan tenaga listrik
- b. Melaksanakan operasi jaringan dan proteksinya sesuai SOP untuk menjaga keandalan operasi dan keselamatan penyaluran tenaga listrik
- c. Melaksanakan realisasi pencapaian tingkat mutu pelayanan, *losses*, sesuai kinerja yang ditetapkan
- d. Melaksanakan pencatatan data counter PMT, LBS, *Recloser* dan *sectionalizer*
- e. Memelihara alat kerja operasi jaringan distribusi
- f. Melaksanakan pengukuran jaringan distribusi (termasuk trafo) dan tegangan di titik pelayanan serta menyampaikan kepada fungsi terkait
- g. Melaksanakan pemulihan gangguan jaringan distribusi
- h. Menghitung dan membuat laporan dan gangguan trafo
- i. Melaksanakan inspeksi jaringan

7. JOF (*Junior Officer*) Administrasi dan Umum

Tugas JOF (*Junior Officer*) Administrasi dan Umum

sebagai berikut :

- a. Menyusun pola operasional pelayanan pelanggan guna menjamin kepuasan pelanggan dan memonitor pelaksanaannya.
- b. Memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan

- c. Bertanggung jawab terhadap data induk langganan (DIL)
 - d. Bertanggung jawab atas mutasi penambahan data langganan (PDL)
 - e. Bertanggung Jawab atas pembukuan langganan
8. JTC (*Junior Technician*) Penyambungan dan Pemutusan
- Tugas pokok JTC (*Junior Technician*) Penyambungan dan Pemutusan adalah sebagai berikut:
- a. Menyiapkan perlengkapan administrasi, peralatan kerja dan sarana P2TL.
 - b. Melaksanakan P2TL sesuai Target Operasi (TO).
 - c. Menghitung dan membuat laporan susut distribusi.
 - d. Melaksanakan penyambungan dan pemutusan aliran tenaga listrik.
 - e. Melakukan pemeliharaan APP Meter

4.1.3 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden dengan karakteristik sebagai berikut :

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Perempuan	10	10 %
2	Laki - Laki	90	90 %
	Jumlah	100	100 %

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah sebanyak 10 orang (10%) dan responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 90 orang (90%). Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan listrik Prabayar di PT.PLN (Persero) ULP Teluk Segara lebih banyak berjenis kelamin laki-laki.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Umur (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1	<17	0	0 %
2	17-25	4	4 %
3	26-35	42	42 %
4	36-45	38	38 %
5	>45	16	16 %
	Jumlah	100	100 %

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang memiliki umur <17 sebanyak 0 orang (0%), responden yang memiliki umur 17-25 tahun sebanyak 4 orang (4%), responden yang memiliki umur 26-35 tahun sebanyak 42 orang (42%), responden yang memiliki umur 36-45 tahun sebanyak 38 orang (38%), responden yang memiliki umur >45 tahun sebanyak 16 orang (16%). Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan listrik Prabayar di PT.PLN (Persero) ULP Teluk Segara lebih banyak berumur 26-35 tahun yaitu sebanyak 42 orang (42%).

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	0	0 %
2	Swasta	52	52 %
3	PNS/TNI/POLRI	13	13 %
4	BUMN/BUMD	26	26 %
5	Petani	5	5 %
6	Lainnya	4	4%
	Jumlah	100	100 %

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yaitu Pelajar/Mahasiswa sebanyak 0 orang (0%), yang bekerja sebagai Swasta sebanyak 52 orang (52%), yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI sebanyak 13 orang (13%), yang bekerja sebagai BUMN/BUMD sebanyak 26 orang (26%), yang bekerja sebagai Petani sebanyak 5 orang (5%), dan pilihan lainnya sebanyak 4 orang (4%). Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan listrik Prabayar di PT.PLN (Persero) ULP Teluk Segara lebih banyak bekerja sebagai Swasta yaitu sebanyak 52 orang (52%).

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SMP	0	0 %
2	SMA	42	42 %
3	D3	22	22 %

4	S1	32	32 %
5	S2	4	4 %
	Jumlah	100	100 %

Berdasarkan tabel 4 diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan yaitu yang memiliki pendidikan SMP sebanyak 0 orang (0%), yang memiliki pendidikan SMA sebanyak 42 orang (42%), yang memiliki pendidikan D3 sebanyak 22 orang (22%), yang memiliki pendidikan S1 sebanyak 32 orang (32%), yang memiliki pendidikan S2 sebanyak 4 orang (4%). Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan listrik Prabayar di PT.PLN (Persero) ULP Teluk Segara lebih banyak berpendidikan SMA yaitu sebanyak 42 orang (42%).

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pemakaian

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pemakaian

No	Lama Pemakaian	Jumlah	Persentase (%)
1	<1 Tahun	2	2 %
2	1-2 Tahun	7	7 %
3	3-4 Tahun	32	32 %
4	>5 Tahun	59	59 %
	Jumlah	100	100 %

Berdasarkan tabel 5 diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan lama pemakaian listrik Prabayar yaitu yang pemakaian <1 tahun sebanyak 2 orang (2%), yang pemakaian 1-2 tahun sebanyak 7 orang (7%), yang pemakaian 3-4 tahun sebanyak 32 orang

(32%), yang pemakaian >5 tahun sebanyak 59 orang (59%). Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan listrik Prabayar di PT.PLN (Persero) ULP Teluk Segara lebih banyak pemakaian listrik Prabayar >5 tahun yaitu sebanyak 59 orang (59%).

4.1.4 Uji Regresi Linier Sederhana

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana digunakan sebagai alat analisis statistik karena penelitian ini dirancang untuk meneliti variabel yang berpengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen dimana variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya satu. Untuk menentukan persamaan regresi maka dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,985	1,376		2,169	0,032
	Kualitas_Pelayanan	0,305	0,023	0,806	13,466	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Sumber : Data diolah SPSS, 2023

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS , maka diperoleh hasil persamaan sebagai berikut:

$$Y = 2,985 + 0,305X + 1,376$$

Persamaan diatas dapat diperlihatkan hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen secara partial dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan:

1. Pada persamaan nilai konstanta (*constant*) $a = 2,985$ menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan (X), maka variabel kepuasan pelanggan (Y) yang sudah bernilai 2,985.
2. Nilai koefisien kualitas pelayanan (X) adalah 0,305 artinya jika variabel kualitas pelayanan (X) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel kualitas pelayanan (X) dan constanta adalah 0 (nol), maka kepuasan pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Teluk Segara meningkat 0,305. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang disediakan berkontribusi positif bagi kepuasan pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Teluk Segara.

4.1.5 Uji Hipotesis

a. Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Jika hitung lebih besar dari tabel maka dapat dikatakan bahwa variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2012).

Tabel 7. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,985	1,376		2,169	0,032
	Kualitas_Pelayanan	0,305	0,023	0,806	13,466	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Sumber : Data diolah SPSS, 2023

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS pada tabel 8 diatas dan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} sebesar 1,66 yang diperoleh dari tabel t dengan $df = n-k$ (100-2) yaitu 98 dan alpha 0,05. Berikut pembahasan dari uji parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan listrik prabayar di PT.PLN (Persero) ULP Teluk Segara. Hasil uji t untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) menunjukkan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($13,446 > 1,66$) dengan tingkat signifikan 0,000. Nilai t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki hubungan searah dengan kepuasan pelanggan (Y). Artinya jika variabel kepuasan pelanggan (X) ditingkatkan sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan sebesar 13,446. Penelitian ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Zega (2023) bahwa kualitas pelayanan dapat berpengaruh Terhadap kepuasan pelanggan Listrik prabayar Pada Kantor Kecamatan Gunungsitoli Utara.

4.1.6 Uji Koefien Determinasi

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,806 ^a	0,649	0,646	1,483

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

Sumber : Data diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan R *Square* sebesar 0,649 atau 64,9%. Dengan demikian besaran pengaruh variabel terhadap kepuasan pelanggan sebesar 64,9%. Semakin besar angka *Adjusted R Square* maka akan semakin kuat hubungan dari kedua variabel dalam model regresi. Dapat disimpulkan bahwa 64,9% variabel perilaku kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, selisihnya (100-64,9) 35,1% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3.4 Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan listrik Prabayar, kepuasan pelanggan akan membentuk persepsi yang baik terhadap perusahaan dan pelayanan yang bermutu dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Ismerisa (2013) kualitas pelayanan unit pelayanan listrik pintar berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan., artinya apabila naik atau semakin tingginya kualitas

pelayanan maka akan semakin naik atau semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan listrik pintar PT.PLN (Persero) Area Yogyakarta.

Dimana didapat dari hasil uji t untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) menunjukkan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($13,446 > 1,66$) dengan tingkat signifikan 0,000. Nilai t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki hubungan searah dengan kepuasan pelanggan (Y). Artinya jika variabel kepuasan pelanggan (X) ditingkatkan sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan sebesar 13,446. Penelitian ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Zega (2023) bahwa kualitas pelayanan dapat berpengaruh Terhadap kepuasan pelanggan Listrik prabayar Pada Kantor Kecamatan Gunungsitoli Utara.

Kualitas pelayanan yang dilakukan PT.PLN (Persero) ULP Teluk Segara yaitu cepat tanggap dan komunikasi terbaik kepada para pelanggan dalam menangani keluhan gangguan listrik prabayar, kemudian komunikasi yang lancar terhadap pelanggan, juga cepat tanggap melayani gangguan listrik prabayar melalui aplikasi PLN Mobile, sehingga pelanggan merasa puas dan mendapatkan pelayanan terbaik. Hasil inilah yang menunjukkan bahwa penilaian yang baik mengenai kualitas pelayanan daya tanggap sesuai dengan tingkat keinginan pelanggan sehingga mendorong pelanggan untuk menggunakan listrik prabayar semakin tinggi, maka PT.PLN (Persero) ULP Teluk Segara dapat memuaskan pelanggan karena pelanggan telah diberikan pelayanan yang cepat tanggap sehingga pelanggan yakin dan percaya untuk dikemudian hari ingin mendapatkan pelayanan tersebut kembali.

PT.PLN (Persero) ULP Teluk Segara juga mendorong karyawan mengutamakan kepentingan pelanggan, selain itu petugas mau mendengar dan menampung aspirasi dari pelanggan listrik Prabayar dan karyawan juga membantu pelanggan agar lebih mudah dalam menggunakan listrik Prabayar. Karyawan PT.PLN (Persero) ULP Teluk Segara harus memiliki kemampuan optimal dalam memberikan informasi serta penjelasan tentang listrik Prabayar, kemudian pelayanan yang sopan dan ramah sehingga membantu pelanggan untuk menyelesaikan segala permasalahan listrik Prabayar. Maka dari itu PT.PLN (Persero) ULP Teluk Segara mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Hasil penelitian ini juga sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Pattikawa (2014) Secara umum pelanggan PT. PLN di Kota Tarakan menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan listrik Prabayar token.

BAB V

PENUTUP

3.5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap PT.PLN (Persero) ULP Teluk Segara, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Didapatkan persamaan regresi $Y = 2,985 + 0,305X + 1,376X^2$ artinya variabel independen berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, apabila variabel independen naik maka variabel dependen juga meningkat dan jika variabel independen menurun maka variabel devenden juga menurun.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.PLN (Persero) ULP Teluk Segara. Dilihat dari hasil uji t untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) menunjukkan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($13,446 > 1,66$) dengan tingkat signifikan 0,000. Nilai t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki hubungan searah dengan kepuasan pelanggan (Y). Artinya jika variabel kepuasan pelanggan (X) ditingkatkan sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan sebesar 13,446.
3. Nilai konstanta sebesar 2,985 yang artinya apabila variabel kepuasan pelanggan (X) pada PT.PLN (Persero) ULP Teluk Segara memiliki bobot nilai 0 atau tidak memiliki nilai maka kepuasan pelanggan adalah sebesar nilai konstanta 2,985.
4. Pengaruh variabel kualitas pelayanan dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terbukti mempunyai pengaruh signifikan, dengan meningkatnya pelayanan kepada masyarakat akan menumbuhkan kesadaran kepada

masyarakat untuk memilih menggunakan listrik Prabayar, dan berusaha untuk hidup hemat sehingga akan berdampak positif untuk masyarakat.

5.2 Saran

1. Sebaiknya memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, sehingga tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar menjadi meningkat.
2. Sebaiknya melakukan *review* kinerja kepada karyawan sehingga dapat terus melakukan perbaikan dalam pelayanan kepada pelanggan.
3. Menetapkan standar kualitas pelayanan pada pelanggan listrik Prabayar sesuai SLA (*Service Level Agreement*) yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2000). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.Ediai Revisi*. Bandung: Penerbit CV Alfabeta.
- Ansyori, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Hasanuddin Damrah Manna. *Skripsi*.
- Arianto. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan dan Loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa hotel rizen kedaton bogor. 83.
- Arianto, T., Liberti, B., & Irwanto, T. (2021). Analisis Perbedaan Tingkat kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan antara Listrik Prabayar dan Listrik Pascabayar. *Management Insight : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 141-152.
- Arikunto. (2014). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aris. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan jasa pengiriman jalur darat. *Skripsi*.
- Assegaff. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Semarang: Unisulla Semarang.
- Bitner, Zeithaml, & Dwayne. (2013). *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm 6th Edition. New York (US): Mcgraw-Hill*.
- Fitria, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Listrik Prabayar dalam Perspektif Ekonomi Syariah islam pada PT. PLN (Persero) ULP Merduati Banda Aceh. *Skripsi*, 1-90.
- Ghozali. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismalisa. (2013). *Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada Pelanggan Listrik Pintar PT.PLN (Persero) Area Yogyakarta)*. skripsi : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga: Yogyakarta.
- J, S. (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan. *Jakarta, Rineka Cipta*, 228.
- Kotler, & Amstrong. (2004). Prinsip-prinsip Pemasaran. *Erlangga Jakarta*.
- Kotler, & Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas. PT. Indeks, Jakarta*.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Jilid I dan 2*.

- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua Belas*. Jakarta: PT. Indeks.
- Pattikawa, B. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Voucher Listrik Prabayar Token Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.PLN di Kota Tarakan*. Samarinda: Universitas Mulawarman Samarinda.
- Ramadlana, R. L., & Najib, M. (2016). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Area Ciputat. *Jurnal Manajemen dan Organisasi Vol VII, No 3*, 183-199.
- S, N. (2006). *Metode Research (penelitian ilmiah)*. Jakarta, Bumi Aksara, 49.
- Siregar, W. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan dan Citra Perusahaan Menggunakan Listrik Pintar Berbasis Segmen Rumah Tangga. *Tesis* , 1-70.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. (2006). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishin, Malang.
- Tjiptono. (2012). *Service, Quality Statisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Triadi, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) SUB Rayon Sekura. *Skripsi*.
- Zega, O. H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar di Kecamatan Gunung Sitoli Utara Kota Gunung Sitoli. *Jurnal EMBA Vol. 11 No. 3*, 785-795.
- Zhafira, G., Wulandari, S.T., M.T, S., & Sagita, S.E., M.M, B. H. (2 Agustus 2019). Perancangan Peningkatan Kualitas Layanan Listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) . *e-Proceeding of Engineering*, 6118 - 6128.

Ap2t.pln.co.id

Web.pln.co.id

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN" PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR PADA PT.PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN TELUK SEGARA"

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,
Bapak ibu yang saya hormati,

Saya saat ini sedang melakukan sebuah penelitian untuk program Sarjana Strata Satu (S1)

Nama : Devo Prabowo
NPM : 20040058
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Dehasen Bengkulu

Penelitian ini bermaksud untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pelanggan, serta dapat menjadi bahan acuan dalam pengambilan keputusan selanjutnya terutama menyangkut dengan pelayanan. Untuk tercapainya maksud tersebut , partisipasi dan kerjasama anda sangat diharapkan. Silahkan untuk ikut berpartisipasi dengan mengisi kuesioner ini secara jujur dan benar. Atas partisipasi anda dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan ribuan terimakasih.

Wassalamu"alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Nama *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

- Laki-Laki
 Perempuan

Jenis Kelamin *

- Laki-Laki
- Perempuan

Usia *

- <17 Tahun
- 17-25 Tahun
- 26-35 Tahun
- 36-45 Tahun
- >45 Tahun

Pekerjaan *

- Pelajar/Mahasiswa
- Swasta
- PNS/TNI/Polri
- BUMN/BUMD
- Petani
- Yang lain:

Pendidikan Akhir

- SMP
- SMA
- D3
- S1
- S2

Lama Pemakaian Listrik Prabayar *

- <1 Tahun
- 1-2 Tahun
- 3-4 Tahun
- >5 Tahun

[Berikutnya](#)

Halaman 1 dari 2 [Kosongkan formulir](#)

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Pilihlah jawaban dibawah ini yang paling tepat dengan kriteria jawaban:

- 5 : Sangat Setuju
- 4 : Setuju
- 3 : Cukup Setuju
- 2 : Tidak Setuju
- 1 : Sangat Tidak Setuju

1. Indikator Kepuasan Pelanggan

PT. PLN (Persero) ULP Teluk Segara memberikan kemudahan kepada pelanggan *
untuk mendapatkan pelayanan kelistrikan

- | | | | | | | |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sangat Tidak Setuju | <input type="radio"/> | Sangat Setuju |

PT. PLN (Persero) ULP Teluk Segara memiliki sistem pelayanan sangat cepat dan *
tepat

- | | | | | | | |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sangat Tidak Setuju | <input type="radio"/> | Sangat Setuju |

PT. PLN (Persero) ULP Teluk Segara menanggapi dengan baik terhadap masukan *
dari pelanggan

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

PT. PLN (Persero) ULP Teluk Segara selalu memberikan yang terbaik dalam *
permasalahan kelistrikan

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Kwh-meter Prabayar selalu siap dalam memenuhi kebutuhan pelanggan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

2. Indikator Keandalan

Petugas PT. PLN (Persero) ULP Teluk Segara memberikan pelayanan dengan *
efektif

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

PT. PLN (Persero) ULP Teluk Segara sesuai dengan yang di harapkan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

PT. PLN (Persero) ULP Teluk Segara memiliki pelayanan yang cepat dalam melayani pengguna *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

3. Indikator Ketanggapan

PT. PLN (Persero) ULP Teluk Segara memiliki sistem yang mudah dalam pelayanan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

PT. PLN (Persero) ULP Teluk Segara memiliki sistem yang cepat dan tanggap dalam mengatasi sistem kelistrikan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

PT. PLN (Persero) ULP Teluk Segara tanggap dalam menerima keluhan konsumen *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

4. Indikator Jaminan

KWH Meter Prabayar memiliki keamanan dalam pemakaian kelistrikan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

PT. PLN (Persero) ULP Teluk Segara memberikan perlindungan pada pengguna KWH Meter Prabayar *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

PT. PLN (Persero) ULP Teluk Segara memberikan kepercayaan kepada pengguna KWH Meter Prabayar *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

PT. PLN (Persero) ULP Teluk memiliki jaminan dalam hal kerahasiaan pengguna KWH Meter Prabayar *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

5. Indikator Kepedulian

PT. PLN (Persero) ULP Teluk Segera sangat memprioritaskan kepentingan pengguna *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

PT. PLN (Persero) ULP Teluk Segera sangat peduli pada keluhan konsumen *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

PT. PLN (Persero) ULP Teluk Segera sangat peduli pada keluhan konsumen *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

PT. PLN (Persero) ULP Teluk Segara sangat mendengarkan apa yang disampaikan konsumen secara baik *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

PT. PLN (Persero) ULP Teluk Segara memberikan kepastian pada pengguna *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

R.88	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	59	4	4	4	3	3	3	18
R.89	5	4	3	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	60	4	4	4	4	3	5	20	
R.90	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4	5	57	4	4	3	3	4	4	18		
R.91	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	60	5	4	4	5	3	3	21		
R.92	5	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5	62	4	4	3	5	4	4	20		
R.93	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	61	4	4	5	5	5	5	23		
R.94	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	5	55	4	5	3	4	4	21			
R.95	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	57	4	4	4	4	4	5	21		
R.96	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	57	5	4	4	4	4	4	21		
R.97	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	65	4	4	3	5	5	5	21		
R.98	5	3	4	4	3	3	5	3	4	4	5	4	5	57	4	4	4	3	3	5	20		
R.99	3	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	5	54	5	4	3	3	4	4	19		
R.100	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	56	5	4	4	4	5	5	22		

LAMPIRAN 3 : HASIL OLAHAN SPSS

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,806 ^a	0,649	0,646	1,483

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

Sumber : Data diolah SPSS, 2023

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,985	1,376		2,169	0,032
	Kualitas_Pelayanan	0,305	0,023	0,806	13,466	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Sumber : Data diolah SPSS, 2023

Tabel 8. Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,985	1,376		2,169	0,032
	Kualitas_Pelayanan	0,305	0,023	0,806	13,466	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Sumber : Data diolah SPSS, 2023



UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU

FAKULTAS EKONOMI

Jalan Meranti Raya Nomor 32 Kota Bengkulu 38228 Telpn (0736) 22027, 26957
Fax. (0736) 341139

Bengkulu, 19 Oktober 2023

Nomor : 1467/UNIVED. F.4/A-4/X/2023
Lampiran : Proposal Penelitian
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada

Yth : Manager PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Teluk Segara
Di –
Bengkulu

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penulisan Skripsi sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu. Mohon kiranya kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data kepada :

Nama : Devo Prabowo
Nomor Pokok Mahasiswa : 20040058
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Dosen Pembimbing : 1. Tito Irwanto, S.E., M.M.
2. M. Rahman Febliansa, S.E., M.M.

Judul Skripsi : “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Teluk Segara”.

Perlu kami beritahukan bahwa data tersebut hanya untuk keselarasan antara teori yang dipelajari dengan praktek didunia kerja dan data tersebut tidak untuk dipublikasikan.

Demikian atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan,

UNIVED BENGKULU
Dr. E. Ahmad Soleh, S.E., M.Si
NIDN. 0201128101

Bengkulu, 23 Oktober 2023

Nomor : 525 /AGA.04.02/110110/2023
Lampiran : -
Sifat : Biasa
Perihal : Balasan Surat Izin Penelitian

Kepada
Yth Ketua Program Studi Manajemen dan Bisnis
Universitas Dehasen Bengkulu

Di tempat

Menindaklanjuti surat dari Ketua Program Studi Manajemen dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu nomor : 1467/UNIVED.F.4/A-4/X/2023 perihal permohonan izin penelitian skripsi pada pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Teluk Segara, maka dengan ini kami memberikan izin kepada :

Nama : Devo Prabowo

NPM : 20040058

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar pada PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Teluk Segara”.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Manager
PT.PLN (Persero) ULP Teluk Segara



AL AMIN P.P. MA'RUF

SURAT KETERANGAN

Nomor : 526//AGA.04.02/110110/2023

Nama : Al Amin Putera Pratama Ma'ruf
NIP : 9113254ZY
Jabatan : Manager
Instansi : PT. PLN (Persero) ULP Teluk Segara

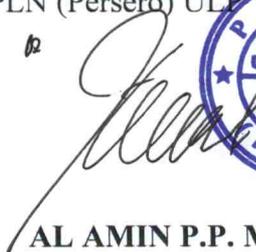
Dengan Ini menerangkan :

Nama : Devo Prabowo
NPM : 20040058
Perguruan Tinggi : Universitas Dehasen Bengkulu

Telah selesai melakukan penelitian pada pelanggan di lingkungan PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Teluk Segarayang digunakan untuk menyusun skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR PADA PT.PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN TELUK SEGARA”** dan telah dilaksanakan.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untk dapat dipergunakan

Manager
PT.PLN (Persero) ULP Teluk Segara



AL AMIN P.P. MA'RUF