



Tersedia secara online di <http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/jurmatis/index>

JURMATIS

Jurnal Mahasiswa Teknik Industri Universitas Kediri



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PLN RAYON KEDIRI KOTA (STUDI KASUS PEMBAYARAN REKENING LISTRIK DI PLN RAYON KEDIRI KOTA)

Septiyan Budi Santoso^{*1}, Heribertus Budi Santoso², Ana Komari³
Septiyan.Budi@gmail.com^{*1}, heribertus@unik-kediri.ac.id², anakomari@unik-kediri.ac.id³
^{1,2,3}Fakultas Teknik, Universitas Kediri.

Informasi Artikel

Riwayat Artikel :

Received : 25 – Juli – 2019
Revised : 13 – Agustus – 2019
Accepted : 21 – Agustus – 2019

Kata kunci :
Customer satisfaction
PLN

Untuk melakukan sitasi pada penelitian ini dengan format :
Aris, I., & Utama, A. (2016). The Effect Of Service Quality Toward Customer Satisfaction On Helios. *Jurnal of Business and Management Sciences*, 5(6), 2928–2938.

Abstract

This study aims to determine how high the level of customer satisfaction with the service of PLN Rayon Kediri Kota, to assess the quality of service to customer satisfaction PLN Rayon Kediri Kota, to determine the response of the PLN Kediri Kota in dealing with customer complaints. This research was conducted in the work area of PLN Rayon Kediri Kota. The research time was from March 18, 2017, to March 24, 2017. In writing this thesis, the author uses primary data collection techniques, namely by distributing questionnaires to PLN Rayon Kediri Kota customers who come to the payment counter. And PLN District Kediri City services. Based on the research results, the quality of service conducted by PLN District Kediri Kota is sufficient to satisfy its customers, as evidenced by the results of a questionnaire that has been conducted on 100 respondents of PLN Rayon Kediri City.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PLN Rayon Kediri Kota, Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PLN Rayon Kediri Kota, Untuk mengetahui respons pihak PLN Kediri Kota dalam menghadapi keluhan pelanggannya. Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja PLN Rayon Kediri Kota. Waktu penelitian pada tanggal 18 Maret 2017 sampai dengan 24 Maret 2017. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data primer yaitu dengan membagikan kuesioner terhadap pelanggan PLN Rayon Kediri Kota yang datang ke loket pembayaran dan pelayanan PLN Rayon Kediri Kota. Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PLN Rayon Kediri Kota sudah cukup memuaskan pelanggannya terbukti dengan hasil kuesioner yang telah dilakukan terhadap 100 responden PLN Rayon Kediri Kota.

1. Pendahuluan

Kota Kediri adalah sebuah kota di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota ini terletak 130 KM sebelah barat daya Kota Surabaya, dan merupakan kota terbesar ketiga di Jawa Timur setelah Surabaya dan Malang menurut jumlah penduduk. Kota Kediri memiliki luas wilayah 63,40 KM² dan seluruh wilayahnya berbatasan dengan Kabupaten Kediri. Kota Kediri terbelah oleh Sungai Brantas yang membujur dari selatan ke utara sepanjang 7 kilometer.

Kota Kediri juga dikenal sebagai kota industri rokok terbesar di Jawa Timur. Selain industri rokok, Kota Kediri juga memiliki puluhan industri lain yang tersebar, baik industri kecil, menengah, hingga industri besar.

Sebagai kota terbesar ketiga di Jawa Timur, juga kota yang sedang mengalami perkembangan di bidang industri, membuat pasokan listrik untuk kebutuhan masyarakat juga industri mengalami peningkatan per tahunnya. Hal ini juga dampak dari pembangunan perumahan di sekitar Kota Kediri, yang berdampak penambahan kebutuhan listrik di Kota Kediri.

Sebagai perusahaan yang memberikan pelayanan publik, tentunya masih banyak kekurangan – kekurangan yang dirasakan oleh para pelanggan PLN Rayon Kediri Kota, baik dari sisi teknis maupun non teknis. Hal itu pulalah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian terhadap kepuasan pelanggan PLN Kediri Kota.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) atau sering disebut juga dengan *Total Customer Satisfaction* (Huda et al., 2017). Menurut (Barkley & Saylo, 1994) merupakan fokus dari proses *Customer-Driven Project Management* (CDPM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas. Begitu juga definisi singkat tentang kualitas yang dinyatakan oleh (Juran & Griya, 1997) bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan. Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (Tjiptono, 1996) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

2.2 Kualitas

Dalam persepektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara lebih luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses,

lingkungan dan manusia (Manullang & Al., 2008). Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung suatu produk, seperti (Bandu, 2013)(Indrasari, 2017) :

1. Performa (*performance*) ;
2. Keandalan (*reliability*) ;
3. Mudah dalam penggunaan (*ease of use*);
4. Estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

2.3 Kualitas Jasa

Kualitas jasa sering didefinisikan sebagai usaha pemenuhan dari keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian jasa dalam rangka memenuhi harapan pelanggan (Panjaitan & Yuliati, 2016). Menurut Wyckof dalam (Tjiptono, 2005) berpendapat bahwa kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dalam pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yakni, jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Hal ini berarti ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Bila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal. Akan tetapi bila jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa sangat bergantung pada kemampuan penyedia jasa menyediakan jasa kepada konsumen secara *continue* dan konsisten (Normasari, 2013).

2.4 Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen dan atau pemakai industri serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya (Sembiring, 2014). Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat (Runtuuwu et al., 2014). Sebaliknya, masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan (Prasetio, 2011). Oleh karena itu, tuntutan terhadap pelayanan umum melahirkan suatu studi,

yaitu servis bagaimana cara memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan meningkatkan kualitas pelayanan umum (Aris & Utama, 2016). Aparat sebagai pelayan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik Sespanas LAN yang dikutip Lukman (Lukman, 1999)

2.6 Beberapa Hal yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

(Tjiptono, 2000) mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh pengaruh internal dan eksternal. Pengaruh internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, pengaruh eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan. Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam hal terjadi ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan pelanggan, yaitu (Rizan & Andika, 2011):

1. Tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi;
2. Ada beberapa hal yang mempengaruhi apakah seorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu (a) derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan, (b) tingkat ketidakpuasan pelanggan, (c) manfaat yang diperoleh, (d) pengetahuan dan pengalaman, (e) sikap pelanggan terhadap keluhan, (f) tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi, (g) peluang keberhasilan dalam melakukan komplain.

2.7 Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel *independen* (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel *dependen* (Y) (Made et al., 2015). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan (Basith, 2014). Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

- Y' = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)
- X1 dan X2 = Variabel independen
- A = Konstanta (nilai Y' apabila X1, X2.....Xn = 0)
- B = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Interpretasi terhadap persamaan juga relatif sama, sebagai ilustrasi, pengaruh antara motivasi (X1), kompensasi (X2) dan kepemimpinan (X3) terhadap kepuasan kerja (Y) menghasilkan persamaan sebagai berikut (Bank & Wijayanto, n.d.):

$$Y = 0,235 + 0,21 X1 + 0,32 X2 + 0,12 X3$$

Jika variabel motivasi meningkat dengan asumsi variabel kompensasi dan kepemimpinan tetap, maka kepuasan kerja juga akan meningkat. Jika variabel kompensasi meningkat, dengan asumsi variabel motivasi dan kepemimpinan tetap, maka kepuasan kerja juga akan meningkat. Jika variabel kepemimpinan meningkat, dengan asumsi variabel motivasi dan kompensasi tetap, maka kepuasan kerja juga akan meningkat.

3. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui kuesioner yang disebar kepada pelanggan PLN Rayon Kediri Kota yang datang ke loket pembayaran PLN di Jl. Basuki Rahmad No. 3-7 Kediri. Penulis menggunakan 100 responden yang diambil dari penghitungan sampel yang diambil dengan teknik Systematic Random Sampling dengan batasan kesalahan 5%.

Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan selama 10 hari pada jam operasional PLN Rayon Kediri Kota. Adapun data responden dalam 10 hari.

Tabel 1 Hasil Pengumpulan Data Kuesioner

Hari ke	Hari/Tanggal	Jam	Jumlah Responden
1	Selasa, 13 Maret 2017	08.00-12.00 WIB	6
2	Selasa, 14 Maret 2017	08.00-11.30 WIB	8
3	Rabu, 15 Maret 2017	08.00-12.00 WIB	10
4	Kamis, 16 Maret 2017	08.00-11.00 WIB	11
5	Jumat, 17 Maret 2017	08.00-10.00 WIB	7
6	Senin, 20 Maret 2017	08.00-12.00 WIB	10
7	Selasa, 21 Maret 2017	08.00-12.00 WIB	12
8	Rabu, 22 Maret 2017	08.00-12.00 WIB	14
9	Kamis, 23 Maret 2017	08.00-12.00 WIB	13
10	Jumat, 24 Maret 2017	08.00-11.00 WIB	9

Jumlah Responden	100
------------------	-----

4.1 Pengolahan Data

Pengolahan data terdiri dari beberapa tahapan. Tahapan tersebut adalah uji validitas dan kehandalan butir pertanyaan.

4.1.1 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu instrument alat ukur telah menjalankan fungsinya dengan baik. Berdasarkan data kuesioner yang diisi oleh responden pelanggan PLN Rayon Kediri Kota, hasil perhitungan korelasi *product moment pearson* dengan menggunakan *software SPSS 21*.

Tabel 2 Hasil Validitas Data Kuesioner Kualitas Pelayanan PLN Rayon Kediri Kota

No	Item	Keterangan	r hitung	r tabel	Status
1	Ta1	Petugas PLN Rayon Kediri Kota berpenampilan sopan dan rapi	0,421	0,196	Valid
2	Ta2	Kondisi peralatan listrik PLN (meter kWh, kabel, tiang listrik) berfungsi dengan baik dan tidak membahayakan	0,336	0,196	Valid
3	Ta3	Kondisi loket pelayanan dan pembayaran rapi dan berfungsi baik	0,42	0,196	Valid
4	Ta4	Kondisi media informasi baik visual maupun audio visual mudah didapat dan dimengerti konsumen	0,375	0,196	Valid
5	Ta5	PLN Rayon Kediri Kota memiliki peralatan yang baik dan <i>safety</i> untuk mendukung pelayanan	0,397	0,196	Valid
6	As1	Pemberian penjelasan terkait biaya pembayaran listrik bila terjadi keganjilan	0,367	0,196	Valid
7	As2	Petugas PLN Rayon Kediri Kota dapat dipercaya pelayanan dan perbaikan kerusakan)	0,373	0,196	Valid
8	As3	Petugas PLN Rayon Kediri Kota tidak menerima uang sepeser-pun dari konsumen perihal perbaikan peralatan	0,410	0,196	Valid

9	Res1	Kemudahan menghubungi petugas PLN Rayon Kediri Kota bila terjadi kerusakan kWh meter dan lainnya	0,389	0,196	Valid
10	Res2	Petugas perbaikan melayani gangguan dengan ramah dan sopan	0,366	0,196	Valid
11	Rel1	Kesesuaian antara biaya rekening dengan jumlah listrik yang digunakan	0,387	0,196	Valid
12	Rel2	Informasi perihal pemadaman kepada Pelanggan	0,360	0,196	Valid
13	Rel3	Lama pemadaman listrik sesuai dengan informasi yang diberikan kepada pelanggan	0,364	0,196	Valid
14	Rel4	Kecepatan dan kemudahan proses pasang baru atau tambah daya	0,375	0,196	Valid
15	Em1	Keramahan dan kesopanan petugas pelayanan dan perbaikan gangguan	0,385	0,196	Valid
16	Em2	Usaha dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (kotak saran, <i>survey</i> kepuasan pelanggan, dll)	0,368	0,196	Valid
17	Em3	Kemudahan prosedur pelayanan	0,355	0,196	Valid
18	Y1	Petugas pelayanan PLN Rayon Kediri Kota mampu memberikan penjelasan perihal masalah konsumen	0,394	0,196	Valid
19	Y2	Pelayanan yang baik dan cepat apabila terjadi kerusakan peralatan listrik (kWh meter, dsb)	0,374	0,196	Valid
20	Y3	Kecepatan dan ketepatan petugas dalam menindak lanjuti gangguan pelayanan	0,370	0,196	Valid
21	Y4	Petugas PLN mampu memberikan pelayanan sesuai yang dikeluhkan pelanggannya	0,398	0,196	Valid

4.2.1. Uji Realibilitas

Pengujian Realibilitas adalah berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap instrumen. Dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi apabila hasil dari pengujian instrumen tersebut menunjukkan hasil yang tetap.

Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila digunakan dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek tidak berubah. Sekaran (2003)

Adapun berdasarkan data kuesioner yang diisi oleh responden pelanggan PLN Rayon Kediri Kota, hasil perhitungan dengan menggunakan *software* SPSS 21 didapatkan hasil berikut :

Tabel 3 Reliability Statistics

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,571	,582	21

4.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel menjelaskan secara deskriptif mengenai variabel independen /bebas dan variabel dependen/terikat. Berikut penjelasan secara deskriptif hasil jawaban atau tanggapan responden terkait variabel penelitian yang dibahas peneliti.

4.3.1 Tanggapan Responden terhadap Variabel Tangibles / Bukti Fisik

Tanggapan responden terhadap variabel tangibles / bukti fisik pelayanan PLN Rayon Kediri Kota, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4 Tanggapan responden terhadap variabel tangibles

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden										Mean
		STP		TP		CP		P		SP		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Ta1	0	0	0	0	7	7	65	65	28	28	4,21
2	Ta2	0	0	0	0	40	40	54	54	6	6	3,66
3	Ta3	0	0	13	13	35	35	49	49	3	3	3,42
4	Ta4	0	0	0	0	29	29	67	67	4	4	3,75
5	Ta5	0	0	0	0	23	23	57	57	20	20	3,97

4.3.2. Tanggapan Responden terhadap Variabel Assurance / Jaminan

Tanggapan responden terhadap variabel assurance / jaminan pelayanan PLN Rayon Kediri Kota, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5 Tanggapan responden terhadap variabel assurance

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden										Mean
		STP		TP		CP		P		SP		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	As1	0	0	1	1	43	43	44	44	12	12	3,67
2	As2	0	0	0	0	36	36	55	55	9	9	3,73
3	As3	0	0	0	0	22	22	46	46	32	32	4,1

4.3.3. Tanggapan Responden terhadap Variabel Responsiveness / Daya Tanggap

Tanggapan responden terhadap variabel responsiveness / daya tanggap pelayanan PLN Rayon Kediri Kota, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6 Tanggapan responden terhadap variabel responsiveness

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden										Mean
		STP		TP		CP		P		SP		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Res1	0	0	0	0	24	24	63	63	13	13	3,89
2	Res2	0	0	0	0	46	46	42	42	12	12	3,66

4.4.4. Tanggapan Responden terhadap Variabel Reliability / Keandalan

Tanggapan responden terhadap variabel reliability / keandalan pelayanan PLN Rayon Kediri Kota, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 7 Tanggapan responden terhadap variabel reliability

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden										Mean
		STP		TP		CP		P		SP		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Rel1	0	0	0	0	23	23	67	67	10	10	3,87
2	Rel2	0	0	0	0	45	45	50	50	5	5	3,6
3	Rel3	0	0	0	0	38	38	60	60	2	2	3,64
4	Rel4	0	0	0	0	35	35	55	55	10	10	3,75

4.4.5 Tanggapan Responden terhadap Variabel Emphaty

Tanggapan responden terhadap variabel emphaty pelayanan PLN Rayon Kediri Kota, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 8 Tanggapan responden terhadap variabel emphaty

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden										Mean
		STP		TP		CP		P		SP		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Em1	0	0	0	0	25	25	65	65	10	10	3,85

2	Em2	0	0	0	0	43	43	46	46	11	11	3,68
3	Em3	0	0	0	0	50	50	45	45	5	5	3,55

4.4.6 Tanggapan Responden terhadap Variabel Pelayanan

Tanggapan responden terhadap variabel pelayanan PLN Rayon Kediri Kota, disajikan pada tabel berikut :

Tabel 9 Tanggapan responden terhadap variabel pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden										Mean
		STP		TP		CP		P		SP		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Y1	0	0	0	0	16	16	74	74	10	10	3,87
2	Y2	0	0	0	0	33	33	60	60	7	7	3,6
3	Y3	0	0	0	0	36	36	58	58	6	6	3,64
4	Y4	0	0	0	0	23	23	56	56	21	21	3,75

4.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda, adalah sebagai berikut :

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,112	2,427		
	Ta	,166	,100	,170	1,654
	As	-,064	,119	-,055	-,541
	Res	,044	,168	,026	,263
	Rel	,309	,115	,284	2,681
	Em	,083	,141	,063	,585

a. Dependent Variable: Y

Gambar 1 tabel Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,112	2,427		2,930	,004
1 Ta	,166	,100	,170	1,654	,101
As	-,064	,119	-,055	-,541	,590
Res	,044	,168	,026	,263	,793
Rel	,309	,115	,284	2,681	,009
Em	,083	,141	,063	,585	,560

a. Dependent Variable: Y

Gambar 2 tabel Analisis Regresi Linier Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,396 ^a	,157	,112	1,288	2,129

a. Predictors: (Constant), Em, Res, Ta, As, Rel

b. Dependent Variable: Y

Gambar 3 tabel Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, diketahui nilai R Square adalah 0,157. Hal ini menunjukkan pengaruh variabel bebas (Ta,As,Res,Rel,Em) terhadap pelayanan pelanggan (Y) adalah sebesar 15,7%.

5.1 Hasil Analisa Deskriptif

Dalam penelitian ini penulis menggunakan 100 responden yang diambil dari perhitungan sampel dengan teknik *Systematic Random Sampling* dengan batasan kesalahan sebesar 5%. Responden dalam penelitian ini diambil selama 10 (sepuluh) hari kerja terhitung dari 13 Maret 2017 sampai dengan 24 Maret 2017. Responden dalam penelitian ini dapat dikategorikan dalam beberapa karakteristik responden, yaitu berdasarkan jenis kelamin dan berdasarkan pekerjaan responden.

5.2 Atribut Kebutuhan Pelanggan

Atribut kebutuhan pelanggan didapat dari hasil pengamatan peneliti dan masukan dari pelanggan PLN Rayon Kediri Kota melalui penyebaran kuesioner awal yang bertujuan agar pelanggan diberi kesempatan untuk ikut menentukan atribut pelayanan yang diinginkan.

Dari hasil penyebaran kuesioner awal didapat beberapa jenis atribut, yaitu :

- A. Dimensi *Tangibles* / Bukti Fisik
- B. Dimensi *Assurance* / Jaminan
- C. Dimensi *Responsiveness* / Daya Tanggap

D. Dimensi *Reliability* / Keandalan

E. Dimensi *Emphaty* / Empati

F. Dimensi Pelayanan

5.3 Rangkuman Permasalahan dan Alternatif Penyelesaian

Setelah mendapati hasil deskripsi variabel penelitian, terdapat 2 variabel dimana responden menyatakan ketidak puasannya. Kemungkinan permasalahan yang terjadi harus diperbaiki oleh PLN Rayon Kediri Kota agar terciptanya nihil responden yang tidak puas. Pada variabel Ta3 (Kondisi loket pelayanan dan pembayaran rapi dan berfungsi baik) terdapat 13 responden menyatakan ketdakpuasannya. Kemungkinan : Jam buka operasional pembayaran dan pelayanan yang terlalu singkat (08.00 – 15.00), loket pembayaran yang terkadang tidak berfungsi, sehingga pelanggan harus berpindah pembayaran ke loket koperasi PLN Rayon Kediri Kota yang letaknya di belakang kantor PLN, *customer service* PLN Rayon Kediri Kota hanya ada 2 personil. Solusi : Penormalan fungsi loket pembayaran sehingga pelanggan .dapat membayar langsung tanpa harus berjalan ke kantor koperasi, penambahan *customer service*, dan penambahan jam operasional pelayanan dan pembayaran (08.00 – 16.00). Pada variabel As1 (Pemberian penjelasan terkait biaya pembayaran listrikbila terjadi keganjilan) terdapat 1 responden menyatakan ketdakpuasannya. Kemungkinan : Kurang pahamnya pelanggan dalam komplain terkait biaya pembayaran listrik, adanya kenaikan TDL (Tarif Dasar Listrik) yang tidak diketahui pelanggan. Solusi : Penambahan media informasi bila ada kenaikan TDL (Tarif Dasar Listrik) atau kebijakan lain dari PLN Pusat terkait pembayaran rekening listrik.

4. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pengolahan data, dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sesuai tujuan penelitian, sebagai berikut Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PLN Rayon Kediri Kota sudah cukup memuaskan pelanggannya terbukti dengan hasil kuesioner yang telah dilakukan terhadap 100 responden PLN Rayon Kediri Kota. Pada dimensi *tangibles*, hasil kuesioner menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan ada pada level P (puas) dengan presentase rata-rata per item 58,4%, sisanya ada pada level cukup puas dan sangat puas. Pada dimensi *assurance*, hasil kuesioner menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan ada pada level P (puas) dengan presentase rata-rata per item 48,3% dibandingkan 4 level lainnya. Pada dimensi *responsiveness*, hasil kuesioner menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan ada

pada level P (puas) dengan presentase rata-rata per item 52,5% dibandingkan 4 level lainnya. Pada dimensi *reliability*, hasil kuesioner menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan ada pada level P (puas) dengan presentase rata-rata per item 58% dibandingkan 4 level lainnya. Pada dimensi *emphaty*, hasil kuesioner menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan ada pada level P (puas) dengan presentase rata-rata per item 52% dibandingkan 4 level lainnya. pelayanan, tingkat kepuasan pelanggan pada level P (puas) dengan rata-rata presentase sebesar 62% dibandingkan level lainnya. Hal ini membuktikan, bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan pihak PLN Rayon Kediri Kota, dengan catatan ada 2 dimensi yang perlu diperbaiki. Pada dimensi tangibles terdapat 13 responden menyatakan tidak puas pada pernyataan kondisi loket pelayanan dan pembayaran rapi dan berfungsi baik. Sedangkan pada dimensi assurance terdapat 1 responden menyatakan tidak puas pada pernyataan pemberian penjelasan terkait biaya pembayaran listrikbila terjadi keganjilan.

Berdasarkan ketidakpuasan pada dimensi tangibles yaitu tentang pernyataan kondisi loket pelayanan dan pembayaran rapi dan berfungsi baik, hal ini harus segera diperbaiki oleh pihak PLN Rayon Kediri Kota, dengan beberapa solusi pilihan, diantaranya : menormalkan fungsi loket pembayaran, menambah personil customer service, dan penambahan jam operasional. Berdasarkan analisis regresi linier berganda, nilai konstanta yang dihasilkan adalah 7,112. Apabila variabel-variabel (Ta,As,Res,Rel,Em) diasumsikan tidak berpengaruh sama sekali, maka kepuasan pelanggan sebesar 7,112.

Berdasarkan deskripsi variabel penelitian, terdapat 2 item dimana terdapat ketidakpuasan pada pelanggan. Maka diharapkan pihak PLN Rayon Kediri Kota segera memperbaikinya, terutama berkaitan dengan loket pelayanan dan pembayaran yang belum berfungsi dengan maksimal. Berkaitan dengan ketidakpuasan pelanggan terkait penjelasan biaya pembayaran listrik, hendaknya pihak PLN Rayon Kediri Kota membuat media informasi tambahan, baik berupa brosur atau poster perihal kenaikan TDL (Tarif Dasar Listrik), agar para pelanggan paham akan kenaikan TDL yang ditentukan oleh PLN Pusat dan pemerintah. Peneliti berharap agar kuesioner kepuasan pelanggan rutin disebar dan diberikan kepada para pelanggan oleh pihak PLN Rayon Kediri Kota. Hal ini bertujuan, sebagai evaluasi dan acuan agar pelayanan PLN Rayon Kediri Kota semakin baik dan maksimal. Penelitian ini nantinya dapat dimanfaatkan sebagai referensi serta

informasi untuk penelitian selanjutnya terutama bagi peneliti yang ingin mengambil tema sejenis serta dapat dijadikan acuan untuk penelitian dengan kasus yang berbeda.

Daftar Pustaka

- Aris, I., & Utama, A. (2016). The Effect Of Service Quality Toward Customer Satisfaction On Helios. *Jurnal of Business and Management Sciences*, 5(6), 2928–2938.
- Bandu, M. Y. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*.
- Bank, L. N., & Wijayanto, K. (n.d.). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank*. 38–45.
- Barkley, B. T., & Saylo, J. H. (1994). *Customer Driven Project Management, A New Paradigm in Total Quality Implementation Singapore*.
- Basith, A. (2014). *KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survei pada Pelanggan De ' Pans Pancake and Waffle di Kota Malang)*. 11(1).
- Huda, M., Santoso, H., & Rahayuningsih, S. (2017). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Kano Di Perpustakaan Universitas Kadiri. *JATI UNIK : Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri*, 1(1), 30. <https://doi.org/10.30737/jatiunik.v1i1.67>
- Indrasari, L. D. (2017). Analisis Pengaruh Retail Marketing Mix Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pasar Modern (Studi Kasus pada Indomaret Bandar Kediri). *J. Urnal JATI UNIK*, 1(1), 47–5.
- Juran, J. M., & Griya, F. M. (1997). *Quality Planning and Analysis*. (3rd ed.). Mic-Graw Hill.Inc.
- Lukman, S. K. S. (1999). *Visi, Misi, dan Manajemen Pelayanan Prima. Makalah dalam Lokakarya Strategi Pengembangan Pelayanan Umum di Lingkungan Pemerintah Daerah, Cisarua, Bogor*.
- Made, N., Sulistyawati, A., & Seminari, N. K. (2015). *KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN INDUS*. 4(8), 2318–2332.
- Manullang, I., & Al., E. (2008). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di bandara Polonia Medan*.
- Normasari, S. (2013). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, CITRA PERUSAHAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 6(2), 77767.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265. <https://doi.org/10.19166/derema.v11i2.197>
- Prasetyo, A. (2011). *Manajemn Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*.

Management Analysis Journal, 1(4).

- Rizan, M., & Andika, F. (2011). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (SURVEI PELANGGAN SUZUKI, DEALER FATMAWATI, JAKARTA SELATAN)*. 2 (1)(Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)), 130–150.
- Runtunuwu, J., Oroh, S., & Taroreh, R. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3), 1803–1813. <https://doi.org/10.35794/emba.v2i3.5973>
- Sembiring, I. (2014). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan McDonalds MT.Haryono Malang)*. *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 15(1), 84504.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa* (Andi (ed.)).
- Tjiptono, F. (2000). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. ANDI.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa* (pertama). Bayu Media Publishing.