

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN CV. CAHAYA EMPAT PILAR BANJARMASIN**

**Wahyu Dwi Irawan<sup>1</sup>, Farida Yulianti<sup>2</sup>, Dwi Wahyu Artiningsih<sup>3</sup>**

Program Studi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan, NPM 16310480  
Program Studi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan, NIDN 1121076901  
Program Studi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan, NIDN 1119056501  
Email : [dwiirawanwahyu@gmail.com](mailto:dwiirawanwahyu@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan CV. Cahaya Empat Pilar Banjarmasin dan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang seharusnya dilakukan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan CV. Cahaya Empat Pilar Banjarmasin, jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sampel yang diambil sebanyak 50 responden dengan menggunakan teknik Insidental Sampling.

Pengumpulan data diambil dengan menggunakan beberapa teknik yaitu Wawancara, Observasi dan Dokumentasi. Serta teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan didapatkan hasil kualitas pelayanan sudah berjalan sesuai harapan pelanggan, antara lain kemudahan dalam proses pelayanan, kecepatan karyawan dalam melayani pengguna layanan, karyawan memberikan pelayanan dengan cermat, karyawan memberikan jaminan bertransaksi, mendahulukan kepentingan pengguna pelayanan, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Walaupun demikian pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan pelanggan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the quality of service performed in an effort to increase customer loyalty CV. Cahaya Empat Pilar Banjarmasin and to find out the quality of service that should be done in an effort to increase customer loyalty CV. Cahaya Empat Pilar Banjarmasin, this type of research is qualitative research. Samples taken as many as 50 respondents using the incidental sampling technique.*

*Data collection was taken using several techniques namely Interview, Observation and Documentation. And the data analysis technique used is descriptive qualitative.*

*Based on the results of research and discussion, the results show that the quality of service has gone according to customer expectations, including ease of service process, employee speed in serving service users, employees provide services carefully, employees provide guaranteed transactions, prioritizing the interests of service users, and service officers and respect each service user. Even so, in practice there are still indicators that have not run according to customer expectations.*

**Keywords: Service Quality, Customer Loyalty**

## PENDAHULUAN

Tenaga listrik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai pendorong perekonomian di bidang industri, karena bagi industri tenaga listrik merupakan bahan bakar terpenting untuk mempermudah pekerjaan dan juga untuk pertumbuhan ekonomi pada khususnya. Selain itu, tenaga listrik juga berperan penting dalam kecerdasan masyarakat. Oleh sebab itu, demi terciptanya keadilan dalam rangka pemenuhan tenaga listrik, maka penguasaan dan pengelolaan tenaga listrik sepenuhnya dilakukan oleh negara untuk kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

Listrik termasuk barang bergerak yang tidak bertubuh, artinya barang yang tidak dapat dilihat, tetapi dapat dirasakan manfaatnya. Oleh karena itu, produk listrik tersebut merupakan objek transaksi jual beli yang mengandung resiko cukup besar. Untuk mendapatkan aliran listrik, masyarakat cenderung menggunakan jasa PT. PLN (Persero). Sedangkan syarat dan prosedur untuk mendapatkan aliran listrik dari PLN harus terjadi perjanjian antara pelanggan listrik dengan perusahaan penyedia jasa listrik seperti CV. Cahaya Empat Pilar ini.

Kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan (Assegaff, 2009: 173). Kualitas pelayanan pelanggan dilihat berdasarkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan listrik disebabkan oleh adanya kesenjangan antara pelayanan yang diberikan saat ini dengan standar pelayanan yang

ditentukan (Local Governance Support Program, 2007).

Kualitas pelayanan yang baik adalah dimana saat perusahaan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan agar terpenuhinya permintaan dan harapan Pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah masalah dalam mengontrol kualitas yang akan datang, akan tetapi merupakan pencegahan terjadinya kualitas yang buruk sejak awal. (Ratminto dkk, 2005:28)

Terbangunnya kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pelanggan dan menciptakan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan merupakan aset dan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan (Normasari, 2013). Memiliki konsumen yang loyal adalah tujuan akhir dari setiap perusahaan. Mc Dougall dalam Hurriyati (2010) mengungkapkan bahwa kesetiaan pelanggan merupakan determinan yang paling utama dalam kinerja keuangan jangka panjang, di mana secara signifikan terlihat bahwa tingginya kesetiaan pelanggan ternyata mampu menaikkan laba perusahaan.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana mestinya. Dalam penelitian ini peneliti menggambarkan tentang kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan CV. Cahaya Empat Pilar di Banjarmasin.

## ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut merupakan pertanyaan berdasarkan indikator dan jawaban hasil wawancara :

### 1) Tangible

#### (1) Bagaimana kondisi ruangan pelayanan di CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bunga?

Berdasarkan jawaban narasumber pada pertanyaan diatas dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel 1 Kondisi Ruangan**

Pertanyaan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
Bersih dan Nyaman	46	92%
Agak Kotor dan Kurang Nyaman	3	6%
Kotor dan Tidak Nyaman	1	2%
Jumlah	50	100%

Sumber : Data primer diolah, 2020

Berdasarkan jawaban narasumber pada pertanyaan no 1 dapat dilihat bahwa 46 orang (92%) yang menyatakan "Bersih dan Nyaman" untuk bertransaksi di CV. Cahaya Empat Pilar karena kondisi ruangan pelayanannya bersih dan nyaman, sebanyak 3 orang (6%) yang menyatakan "Agak Kotor dan Kurang Nyaman" untuk bertransaksi di CV. Cahaya Empat Pilar

karena kondisi ruangan pelayanannya agak kotor dan kurang nyaman dan sebanyak 1 orang (2%) yang menyatakan “Kotor dan Tidak Nyaman” untuk bertransaksi di CV. Cahaya Empat Pilar karena kondisi ruangan pelayanannya kotor dan tidak nyaman.

- (2) Apakah lahan parkir di CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas tersedia dengan cukup?

jawaban narasumber pada pertanyaan no 2 dapat dilihat bahwa 30 orang (60%) yang menyatakan “Ya” lahan parkir di CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas tersedia dengan cukup untuk mobil dan motor, dan sebanyak 20 orang (40%) yang menyatakan “Tidak”, lahan parkir di CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas tidak tersedia dengan cukup karena lahan parkir untuk motor cukup sedangkan untuk mobil tidak tersedia

2) Realibility

- (1) Bagaimana mengenai waktu pelayanan CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas?

Berdasarkan jawaban narasumber pada pertanyaan diatas dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel 2 Waktu Pelayanan**

Pertanyaan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
Waktu Pelayanan Cukup	50	100%
Waktu Pelayanan Kurang	0	0%
Jumlah	50	100%

Sumber : Data primer diolah, 2020

Berdasarkan jawaban narasumber pada pertanyaan no 1 dapat dilihat bahwa 50 orang (100%) yang menyatakan “Waktu Pelayanan Cukup” untuk bertransaksi pada CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas dan tidak ada keluhan dari pelanggan mengenai waktu pelayanan pada CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas dikarenakan perusahaan telah menetapkan jam kerja bagi karyawannya.

- (2) Apakah pelayanan untuk pemasangan listrik/tambah daya dan lain-lain di CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas cepat?

Berdasarkan jawaban narasumber pada pertanyaan no 2 dapat dilihat bahwa sebanyak 42 orang (84%) yang menyatakan “Ya” pelayanan untuk pemasangan listrik/tambah daya dan lain-lain di CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas cepat, dan sebanyak 8 orang (16%) yang menyatakan “Tidak” pelayanan untuk pemasangan listrik/tambah daya dan lain-lain di CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas tidak cepat karena mungkin pemasangannya tertunda.

3) Responsiveness

- (1) Bagaimana tanggapan karyawan CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas apabila menghadapi keluhan pelanggan?

Berdasarkan jawaban narasumber pada pertanyaan diatas dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel 3 Tanggapan Dalam Menghadapi Keluhan Pelanggan**

Pertanyaan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
Sangat Menerima dan Segera Memperbaiki	47	94%
Biasa Saja dan Cenderung Lambat Memperbaiki	3	6%
Tidak Merespon Keluhan	0	0%
Jumlah	50	100%

Sumber : Data primer diolah, 2020

Berdasarkan jawaban narasumber pada pertanyaan no 1 dapat dilihat bahwa 47 orang (94%) yang menyatakan “Sangat Menerima dan Segera Memperbaiki” merupakan tanggapan karyawan CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas apabila menghadapi keluhan pelanggan, sedangkan untuk yang menyatakan “Biasa Saja dan Cenderung Lambat Memperbaiki” adalah hanya sebanyak 3 orang (6%) dan tidak ada yang menyatakan “Tidak Merespon Keluhan” tentang tanggapan karyawan CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas apabila menghadapi keluhan pelanggan.

- (2) Apakah informasi mengenai layanan yang diberikan diberitahu dengan jelas?

Berdasarkan jawaban narasumber pada pertanyaan no 2 dapat dilihat bahwa sebanyak 50 orang (100%) yang menyatakan “Ya” tentang informasi mengenai layanan yang diberikan diberitahu dengan jelas, dan sebanyak 0 orang (0%) yang menyatakan “Tidak” tentang informasi mengenai layanan yang diberikan diberitahu dengan jelas berarti tidak ada pelanggan yang merasa bahwa informasi yang diberitahu tidak jelas.

4) Assurance

- (1) Bagaimana perasaan pelanggan dalam melakukan transaksi dCV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas?

Berdasarkan jawaban narasumber pada pertanyaan diatas dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel 4 Perasaan Pelanggan Dalam Melakukan Transaksi Pada CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas**

Pertanyaan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
Merasa Aman	50	100
Kurang Aman	0	0
Tidak Merasa Aman	0	0
Jumlah	50	100%

Sumber : Data primer diolah, 2020

Berdasarkan jawaban narasumber pada pertanyaan no 1 dapat dilihat bahwa sebanyak 50 orang (100%) yang menyatakan merasa aman tidak aman bertransaksi di CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas.

- (2) Apakah karyawan pelayanan mampu menjawab setiap pertanyaan pelanggan?

Berdasarkan jawaban narasumber pada pertanyaan no 2 dapat dilihat bahwa sebanyak 50 orang (100%) yang menyatakan “Ya” dan tidak ada yang menyatakan “Tidak” mengenai apakah karyawan pelayanan mampu menjawab setiap pertanyaan pelanggan.

5) Emphaty

- (1) Bagaimana pihak CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas apabila dihubungi pelanggan?

Berdasarkan jawaban narasumber pada pertanyaan diatas dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel 5 Respon Karyawan Saat Dihubungi Pelanggan**

Pertanyaan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
Cepat Tanggap	48	96
Sulit Dihubungi	2	4
Jumlah	50	100

Sumber : Data primer diolah, 2020

Berdasarkan jawaban narasumber pada pertanyaan no 1 dapat dilihat bahwa sebanyak 48 orang (96%) yang menyatakan karyawan “Cepat Tanggap” dalam menghadapi keluhan pelanggan dan sebanyak 2 orang (4%) yang mengatakan “Sulit Dihubungi” pada saat pelanggan ada keluhan.

- (2) Apakah CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas melayani dengan tidak membedakan status sosial?

Berdasarkan jawaban narasumber pada pertanyaan diatas dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel 6 Melayani dengan Tidak Membedakan Status Sosial**

Pertanyaan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
Ya	50	100
Tidak	0	0
Jumlah	50	100

Sumber : Data primer diolah, 2020

Berdasarkan jawaban narasumber pada pertanyaan no 2 dapat dilihat bahwa sebanyak 50 orang (100%) yang menyatakan “Ya” dan tidak ada yang menyatakan “Tidak” mengenai apakah CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas melayani dengan tidak membedakan status sosial.

6) Loyalitas Pelanggan

- (1) Bagaimana perasaan anda menggunakan layanan di CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas? (puas, tidak puas, cukup puas)

Berdasarkan jawaban narasumber pada pertanyaan diatas dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel 7 Perasaan Pelanggan Pengguna Layanan**

Pertanyaan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
Puas	48	96
Cukup Puas	2	4
Tidak Puas	0	
Jumlah	50	100

Sumber : Data primer diolah, 2020

Berdasarkan jawaban narasumber pada pertanyaan no 1 dapat dilihat bahwa sebanyak 48 orang (96%) yang menyatakan “Puas” dan “Cukup Puas” sebanyak 4 orang (4%) dalam menggunakan menggunakan layanan di CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas

- (2) Apakah anda sebagai pelanggan tidak ingin memilih tempat lain untuk pasang baru, tambah daya, pembayaran tagihan, dan lain-lain?

Berdasarkan jawaban narasumber pada pertanyaan no 2 dapat dilihat bahwa sebanyak 49 orang (98%) yang menyatakan tidak ingin memilih tempat lain untuk pasang baru, tambah daya, pembayaran tagihan, dan lain-lain sementara 1 orang (2%) menyatakan akan memilih tempat lain untuk pasang baru, tambah daya, pembayaran tagihan, dan lain-lain

Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan pelanggan seperti kondisi ruangan pelayanannya kotor dan tidak nyaman serta lahan parkir tidak tersedia dengan cukup karena lahan parkir hanya cukup motor, sedangkan untuk mobil tidak tersedia, ini terlihat dari pernyataan pelanggan dimana terdapat 3 orang (6%) yang menyatakan “Agak Kotor dan Kurang Nyaman” dan sebanyak 1 orang (2%) yang menyatakan “Kotor dan Tidak Nyaman” untuk bertransaksi di CV. Cahaya Empat Pilar karena kondisi ruangan pelayanannya kotor dan tidak nyaman serta sebanyak 20 orang (40%) yang menyatakan lahan parkir di CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas tidak tersedia dengan cukup karena lahan parkir untuk motor cukup sedangkan untuk mobil tidak tersedia.

Selain ruangan selalu dibersihkan, hal lain yang perlu dilakukan CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas sebagai penyedia layanan menurut penulis yaitu untuk membuat ruang kerja anda kelihatan nyaman dengan memperhatikan cat dinding. Rata-rata disetiap kantor cat dinding yang mendominasi adalah warna putih atau pun warna kaku lainnya yang terkadang membuat jenuh buatlah ruangan tempat pelayanan anda tampil beda bisa menambahkan wallpaper yang menarik dan bergambar namun masih dalam batas yang wajar. Dengan adanya tampilan yang berbeda pada dinding ruang kerja biasanya akan membuat pengguna

### Analisis dan Pembahasan

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari indikator pelayanan sebagai berikut:

- 1) *Tangibel* (Bukti Fisik).

CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas sudah menerapkan indikator *Tangibel*. Penilaian kualitas pelayanan sudah berjalan sesuai harapan pelanggan dalam indikator ini antara lain penampilan karyawan saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

layanan fresh dan anda sebagai penyedia layanan semangat dalam memberikan pelayanan.

Dalam hal lahan parkir di CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas tidak tersedia dengan cukup penulis hanya bisa memberikan solusi karena untuk menambah lahan parkir yang luas pasti perlu lahan dan dana yang cukup dan membutuhkan perhatian dalam jangka panjang, yang perlu diperhatikan dalam jangka pendek adalah menempatkan petugas parkir untuk mengatur keluar masuknya kendaraan.

2) *Reliability* (Kehandalan).

CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas sudah menerapkan indikator *reability*. Penilaian kualitas pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan pelanggan dalam indikator ini antara lain untuk bertransaksi pada CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas tidak ada keluhan dari pelanggan mengenai waktu pelayanan pada CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas dikarenakan perusahaan telah menetapkan jam kerja bagi karyawannya dan juga kecepatan karyawan dalam melayani pengguna layanan yang ingin pemasangan listrik/tambah daya.

Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan pelanggan terlihat dari 8 orang (16%) yang menyatakan “Tidak” pemasangan listrik/tambah daya dan lain-lain di CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas tidak cepat bahkan mungkin pemasangannya tertunda.

3) *Responsiviness* (Daya Tanggap).

Pelayanan terhadap pelanggan di CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas sudah menerapkan indikator *Responsiviness*. Penilaian kualitas pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan pelanggan dalam indikator ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, karyawan melakukan pelayanan dengan cepat, karyawan melakukan pelayanan dengan tepat, karyawan memberikan pelayanan dengan cermat, karyawan melakukan pelayanan

dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pemberi layanan.

Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan pelanggan ini terlihat dari 3 orang (6%) menyatakan “Biasa Saja dan Cenderung Lambat Memperbaiki” CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas apabila menghadapi keluhan pelanggan.

Dalam hal ini penulis memberikan masukan apa yang seharusnya dilakukan oleh CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas dengan kemajuan di berbagai bidang yang didukung dengan kecanggihan media komunikasi, tanpa disadari telah mengarahkan manusia untuk ada dalam kondisi tingkat kenyamanan tinggi. Sehingga apabila dalam keadaan tertentu menghadapi ketidak nyamanan maka akan dengan cepat bereaksi karena merasa tidak puas. Jadi responsiveness atau tanggap terhadap kebutuhan pelanggan adalah faktor yang sangat penting dalam melayani pelanggan.

Salah satu langkah yang harus diambil adalah menyampaikan permohonan maaf kepada pelanggan. Namun, bukan hanya sekadar ucapan, melainkan juga dengan tindakan. Berikut beberapa hal yang harus lakukan saat minta maaf pada konsumen yaitu:

- (1) Akui Kekurangan
- (2) Bertanggung Jawab
- (3) Berikan Kompensasi
- (4) Tunjukkan Penyesalan
- (5) Buktikan Komitmen Anda

4) *Assurance* (Jaminan).

Pelayanan terhadap pelanggan di CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas sudah menerapkan indikator *Assurance*. Penilaian kualitas pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan pelanggan dalam indikator ini antara lain karyawan memberikan jaminan keamanan bertransaksi di CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas dan juga karyawan memberikan jaminan bahwa karyawan mampu menjawab setiap pertanyaan pelanggan dalam pelayanan.

Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para karyawan. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan itu sendiri.

5) *Emphaty* (Empati)..

Pelayanan terhadap pelanggan di CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas sudah menerapkan indikator *Emphaty*. Penilaian kualitas pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan pelanggan dalam indikator ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, karyawan melayani dengan sopan santun, karyawan melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan pelanggan seperti sulitnya dihubungi pada saat pelanggan ada keluhan.

Masih ada beberapa pelanggan merasa bahwa mereka kesulitan menghubungi pihak penyedia layanan ini terlihat sebanyak 2 orang (4%) yang mengatakan "Sulit Dihubungi" pada saat pelanggan ada keluhan.

6) *Loyalitas Pelanggan*

Hasil penelitian yang dilakukan berkaitan dengan loyalitas pelanggan terhadap pelayanan pada CV. Cahaya Empat Pilar/Gerai Bungas, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan ini terlihat dari hasil penelitian tentang tanggapan positif dari pengguna layanan terhadap penyedia layanan sangat baik dengan demikian pelanggan tidak ingin memilih tempat lain untuk pasang baru, tambah daya, pembayaran tagihan, dan lain-lain.

1. *Tangibel* (Bukti Fisik) sudah berjalan sesuai harapan pelanggan, antara lain penampilan karyawan saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses. Walaupun demikian masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan pelanggan seperti kondisi ruangan pelayanannya kotor dan tidak nyaman serta lahan parkir tidak tersedia dengan cukup karena lahan parkir hanya cukup motor, sedangkan untuk mobil tidak tersedia.
2. *Reliability* (Kehandalan) sudah berjalan sesuai harapan pelanggan mengenai waktu pelayanan dikarenakan perusahaan telah menetapkan jam kerja bagi karyawannya dan kecepatan karyawan dalam melayani pengguna layanan yang ingin pemasangan listrik/tambah daya. Walaupun demikian masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan pelanggan seperti pemasangan listrik/tambah daya dan lain-lain lambat bahkan mungkin pemasangannya tertunda.
3. *Responsiviness* (Daya Tanggap) sudah berjalan sesuai harapan pelanggan dalam merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan dilakukan dengan cepat, tepat, dan cermat dalam merespon pengguna layanan. Walaupun demikian masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan pelanggan seperti pelanggan mengeluh dengan keterlambatan dalam menanggapi respon dari pelanggan.
4. *Assurance* (Jaminan) sudah berjalan sesuai harapan pelanggan dalam indikator ini antara lain karyawan memberikan jaminan keamanan bertransaksi dan memberikan jaminan bahwa karyawan mampu menjawab setiap pertanyaan pelanggan dalam pelayanan.
5. *Emphaty* (Empati) sudah berjalan sesuai harapan pelanggan dalam indikator ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, karyawan melayani dengan sopan santun, karyawan melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Walaupun demikian masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan pelanggan seperti sulitnya dihubungi pada saat pelanggan ada keluhan.

## PENUTUP

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmi, Kurniati. 2012. *Strategi Bauran Pemasaran Pada Kelompok Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga Sejahtera (UPPKS)*

- Di Kabupaten Kulon Progo Tahun 2011.* Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Azizah, Nur. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan.* Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Dewi, Chynthia. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan NH Ladies Spa Salon Bogor.* Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Faruq, Umarul. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Pemoderasi.* Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Malang.
- Firananda, Novi. 2016. *Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau Provinsi Kalimantan Timur.* Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Khusaini, Ahmad. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta.* Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Megawati. 2017. *Analisis Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Loyalitas Pelanggan.* IAIN Metro. Lampung.
- Supriyanto, Joko. 2015. *Pelaksanaan Perjanjian Pembuatan Box Culvert Antara CV. Oki Suganda Dengan Dinas Bina Marga Dan Pengairan Kabupaten Rokan Hilir.* UIN Suska Riau. Pekanbaru.
- Tjiptono, Fandy, & Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction (ed 3).* Yogyakarta: Andi.
- Yuliana, Rahmi. 2012. *Analisis Pengaruh Strategi Service Recovery Yang Dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Semarang.* STIE Semarang. Semarang.
- Sumber Internet :**
- Maris. 2012. *Macam-Macam Staf Dan Fungsinya.* <http://fauzimarism.blogspot.com/2012/03/macam-macam-staf-dan-fungsinya.html> (27 Maret 2020)
- Unknown. 2013. *Deskripsi Pekerjaan Finance Staff / Staff Keuangan.* <http://nomadenshare.blogspot.com/2013/11/deskripsi-pekerjaan-finance-staff-staff.html> (3 November 2013)
- Zahir, Fakhri. 2019. *Semua Seputar Pekerjaan Staff Admin.* <https://alphapay.id/semua-seputar-pekerjaan-sebagai-staff-admin/> (29 Maret 2020)