

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. PLN (PERSERO) UPJ PELAIHARI**

Shella Gavutri Oktaviana, Sitna Hajar Malawat , Fika Febriyanita.  
Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska, NIM19120419  
Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska, NIND1113059101  
Ilmu Administrasi Publik, NIDN1121028801  
Email: [shellagavutrioktviana@gmail.com](mailto:shellagavutrioktviana@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Shella Gavutri Oktaviana. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT.PLN (Persero) UPJ Pelaihari. Pembimbing Utama. Sitna Hajar Malawat, S.AP., M.AP. Co Pembimbing Fika Febriyanita, M.AP

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT.PLN (Persero) UPJ Pelaihari.

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk menjelaskan setiap proses kejadian atau kasus dengan menggunakan penjelasan berupa ucapan atau kata. Populasi dalam penelitian ini adalah Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT.PLN (Persero) UPJ Pelaihari yang melakukan pelayanan pada Customer care KWh 900 pada bulan Januari 2023 yang berjumlah 101 orang, dengan jumlah 81 orang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*.

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian, maka dapat disimpulkan Secara parsial variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT.PLN (Persero) UPJ Pelaihari sedangkan variabel empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT.PLN (Persero) UPJ Pelaihari. Secara simultan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari tampilan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT.PLN (Persero) UPJ Pelaihari

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

*Shella Gavutri Oktaviana. 2023. The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction PT.PLN (Persero) UPJ Pelaihari. Principal Advisor. Sitna Hajar Malawat, S.AP., M.AP. Co-Supervisor Fika Febriyanita, M.AP*

*The research objective to be achieved in this study is to determine the effect of service quality on customer satisfaction at PT PLN (Persero) UPJ Pelaihari.*

*In this study using a qualitative descriptive research method, namely research that intends to explain each event or case process by using explanations in the form of speech or words. The population in this study is the population in this study are customers of PT PLN (Persero) UPJ Pelaihari who provide services to customer care KWh 900 in January 2023, totaling 101 people, with a total of 81 people. The sampling technique used in this study uses accidental sampling.*

*Based on the results of research data processing, it can be concluded that partially the service quality variables consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance have a significant effect on customer satisfaction at PT. PLN (Persero) UPJ Pelaihari while the empathy variable has no effect on customer satisfaction at PT. PLN (Persero) UPJ Pelaihari. Simultaneously the service quality variables consisting of physical appearance, reliability, responsiveness, assurance and empathy have a significant effect on customer satisfaction PT PLN (Persero) UPJ Pelaihari*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction*

pelanggan yang datang, sehingga karena banyaknya kesibukan pegawai jadi kurang berempati.. Secara simultan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari tampilan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT.PLN (Persero) UPJ Pelaihari

## **REFERENSI**

Etta. Mamang, Sangadji. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik*

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 *Tentang Pelayanan Publik*

Moenir, H, A,S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono Fandy dan Diana Anastasia. 2020. *Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Undang-undang No.25 tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*