

**TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
PADA KANTOR PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN
PELANGGAN KENTEN**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**PUTRI WAHYUNI
NPM 0620 3060 0211**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2023**

**TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
PADA KANTOR PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN
PELANGGAN KENTEN**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**PUTRI WAHYUNI
NPM 0620 3060 0211**

Menyetujui,

Palembang, 22 Agustus 2023

Pembimbing I,

**Dr. Paisal, S.E., M.Si
NIP 197109042005011001**

Pembimbing II,

**Dr. Markoni, S.E., MBA
NIP 196103251989031001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA
NIP 19760222202121001**

**Ketua Program Studi
Administrasi Bisnis**

**Fetty Maretha, S.E., M.M.
NIP 198203242008012009**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Wahyuni
NPM : 062030600211
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan : Tingkat Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Kantor PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kenten

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak pihak yang berkepentingan.

Palembang, 3 Agustus2023

Yang Membuat Pernyataan,



Putri Wahyuni
NPM 062030600211

LEMBAR PENGESAHAN

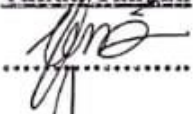
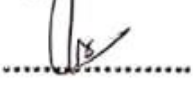

Nama : Putri Wahyuni
NPM : 062030600211
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan : Tingkat Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Kantor PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kenten

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Selasa

Tanggal: 22 Agustus 2023

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Afrizawati M, S.E., M.Si Ketua Penguji		28/08/2023
2.	Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., MLM Anggota Penguji		28/08/2023
3.	Agung Anggoro Seto, S.E., M.Si Anggota Penguji		28/08/2023

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Man Jadda Wajada..... Barang siapa yang bersungguh-sungguh (dalam melakukan suatu hal), maka ia pasti akan berhasil”.

**“Man Shabara Zhafira..... perlu sabar yang aktif.
Siapa yang bersabar dia akan beruntung. Tuhan Maha Mendengar”**

(Penulis)

"Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda: Barang siapa menyulitkan (orang lain) maka Allah akan mempersulitnya pada hari Kiamat"

(HR Al-Bukhari no. 7152)."

Kupersembahkan untuk:

- 1. Kedua Orangtuaku, Ayah Nazaruddin dan Ibu Dahlia Tercinta**
- 2. Saudaraku Aak Raihan dan Adek Zakira**
- 3. Keluarga Besar Juhud dan Anwar**
- 4. Sahabat-sahabat terbaik ku**
- 5. Teman-teman kelas 6 NB 2020**
- 6. Dosen Pembimbingku**
- 7. Almameterku**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan atas kehadiran Allah SWT, atas segala Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat waktunya.

Laporan akhir ini berjudul “TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA KANTOR PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN KENTEN”. Laporan Akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten, dimana kualitas pelayanannya diukur berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan dan dimensi kualitas pelayanan mana yang lebih dominan. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Diketahui dimensi Bukti Fisik mendapatkan skor indeks sebesar 85% artinya Sangat Tinggi, dimensi Keandalan sebesar 87,04% artinya Sangat Tinggi, dimensi Daya Tanggap sebesar 87,52% artinya Sangat Tinggi, dimensi Jaminan Sebesar 86,95% artinya Sangat Tinggi, dimensi Empati sebesar 86,93% artinya Sangat Tinggi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan PT PLN (Persero) ULP Kenten tergolong baik dilihat dari hasil pengukuran 5 dimensi dari dimensi kualitas pelayanan PT PLN (Persero) ULP Kenten.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan pada penyusunan Laporan Akhir ini sehingga terdapat kekurangan baik dalam penulisan maupun penyajiannya, untuk itu penulis dengan kerendahan hati menerima kritikan dan saran yang membangun dari semua pihak agar laporan ini lebih baik.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat berguna serta bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang selalu mendukung selama kegiatan kerja praktik kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA selaku ketua jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E, M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaa.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Paisal, S.E., M.Si, selaku Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
6. Bapak Dr. Markoni, S.E., MBA, selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
7. Dosen pengajar di Jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Ibu Dina Nirwana Asri Putri selaku Manager PT. PLN (Persero) ULP Kenten yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten ini.
9. Kedua orang tua dan keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan moral maupun materil serta doa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik.
10. Teman – teman seperjuangan 6 NB Polsri angkatan 2020.
11. Sahabat-sahabat ku yang telah memberikan semangat serta dukungan kepada penulis.

12. Friend'5 (Umi, Zafri, Muja dan Ridho) yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dari awal masuk SMA sampai sekarang dan sampai selamanya ya walaupun banyak cawanya.
13. Stay Halal Bro (Umi dan Caca) terima kasih selalu ada, udah menjadi penasihat untuk diri ini, udah menjadi rumah/ tempat untuk bercerita tentang keluh dan kesah, ya walaupun susah mengatur jadwal untuk kumpul bareng.

Demikian yang dapat penulis sampaikan atas segala bantuan dari semua pihak penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Tuhan Yang Maha Esa, membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapatkan perlindungan-Nya, Aamiin Ya Robal Alamin.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

ABSTRAK

Penelitian dilakukan untuk melihat Tingkat Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Kantor PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kenten. Penulisan Laporan Akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten, dimana kualitas pelayanannya diukur berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Empati dan dimensi kualitas pelayanan mana yang lebih dominan. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan PT PLN (Persero) ULP Kenten. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara random sampling. Penelitian ini menggunakan Analisa kualitatif dan kuantitatif untuk mengetahui jawaban kuesioner dari responden. Berdasarkan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 5 dimensi berhubungan signifikan adapun dimensi yang terlihat paling dominan yaitu Dimensi Daya Tanggap dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan PT PLN (Persero) ULP Kenten tergolong baik dilihat dari hasil pengukuran 5 dimensi dari dimensi kualitas pelayanan PT PLN (Persero) ULP Kenten, diketahui dimensi Bukti Fisik mendapatkan skor indeks sebesar 85% artinya Sangat Tinggi, dimensi Keandalan sebesar 87,04% artinya Sangat Tinggi, dimensi Daya Tanggap sebesar 87,52% artinya Sangat Tinggi, dimensi Jaminan Sebesar 86,95% artinya Sangat Tinggi, dimensi Empati sebesar 86,93% artinya Sangat Tinggi. Saran untuk PT PLN (Persero) ULP Kenten yaitu sebaiknya lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan khususnya pada dimensi Bukti Fisik yang mendapat skor indeks paling rendah meliputi ruang tunggu.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dimensi Kualitas Pelayanan, Skor Indeks, ULP Kenten

ABSTRACT

This research was conducted to see the level of service quality and customer satisfaction at the Office of PT PLN (Persero) Kenten Customer Service Unit. Writing this Final Report aims to find out how the quality of service provided by the Office of PT PLN (Persero) ULP Kenten, where the quality of service is measured based on the dimensions of service quality, namely Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Empathy Assurance and which dimension of service quality is more dominant. This study uses primary data and secondary data. The population of this study are customers of PT PLN (Persero) ULP Kenten. The sampling technique was carried out by random sampling. This study uses qualitative and quantitative analysis to find out the answers to the questionnaire from the respondents. Based on the results of this study, it shows that the 5 dimensions are significantly related to the dimension that looks the most dominant, namely the Responsiveness Dimension, it can be concluded that the service quality of PT PLN (Persero) ULP Kenten is classified as good, seen from the results of the 5-dimensional measurement of the service quality dimensions of PT PLN (Persero). ULP Kenten, it is known that the Physical Evidence dimension gets an index score of 85% meaning Very High, the Reliability dimension of 87.04% means Very High, the Responsiveness dimension of 87.52% means Very High, the Guarantee dimension of 86.95% means Very High, the Empathy dimension of 86.93% means Very High. Suggestions for PT PLN (Persero) ULP Kenten are that it should pay more attention to the quality of services provided, especially in the Physical Evidence dimension which gets the lowest index score including the waiting room.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Service Quality Dimensions, Index Score, ULP Kenten

DAFTAR ISI

	Halaman:
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul.....	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
1.5 Metodologi Penelitian	7
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	7
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	8
1.5.4 Populasi dan Sampel.....	10
1.5.5 Analisa Data.....	11

Halaman:

1.5.6 Teknik Pengolahan Data	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pelayanan	14
2.2 Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.3 Kepuasan Pelanggan	17
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	17
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	18
2.3.3 Prinsip-Prinsip Kepuasan	18
2.3.4 Indikator Kepuasan Pelanggan	20
2.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	21
2.5 Kerangka Pikir	21
2.6 Operasional Variabel.....	22
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	24
3.2 Visi, Misi dan Logo/Motto Perusahaan	25
3.2.1 Visi Perusahaan	25
3.2.2 Misi Perusahaan	26
3.2.3 Logo/Motto Perusahaan	26
3.3 Struktur Organisasi.....	27
3.4 Pembagian Tugas dan Wewenang.....	28
3.5 Profil Responden.....	32
3.6 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor PT PN (Persero) ULP Kenten Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan	40

Halaman:

4.1.1 Dimensi <i>Tanglibes</i> (Bukti Fisik).....	40
4.1.2 Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	46
4.1.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	50
4.1.4 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	54
4.1.5 Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	58
4.1.6 Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten	61
4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Manakah Yang Paling Dominan.....	67
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman:

Tabel 1.1 Data Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Kenten	5
Tabel 1.2 Skala Pengukuran <i>Likert</i>	12
Tabel 1.3 Kriteria Interpretasi Skor/Angka	13
Tabel 2.1 Operasional Variabel.....	23
Tabel 3.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel 3.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur	33
Tabel 3.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	33
Tabel 3.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 3.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Kualitas Pelayanan ..	35
Tabel 3.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Kepuasan Pelanggan.....	38
Tabel 4.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dimensi <i>Tanglibes</i> (Bukti Fisik).....	40
Tabel 4.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan).....	46
Tabel 4.3 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	50
Tabel 4.4 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	55
Tabel 4.5 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	58
Tabel 4.6 Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT PLN (Persero) ULP Kenten	61
Tabel 4.7 Total Keseluruhan Skor Indeks Kualitas Pelayanan	67

DAFTAR GAMBAR

Halaman:

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	22
Gambar 3.1 Logo PT PLN (Persero)	26
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Kenten	27
Gambar 4.1 Lay Out Ruang Tunggu	69

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 1
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 2
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2
- Lampiran 8 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 9 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 10 Kuesioner
- Lampiran 11 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 12 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 13 Hasil Wawancara
- Lampiran 14 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 15 Lembar Revisi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 16 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir