

**L
A
M
P
I
R
A
N**

Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Izin Pengambilan Data

18/3

Hal: Permohonan Surat Pengantar
Pengambilan Data

Palembang, 15 Maret 2023

Yth. Wakil Direktur I
Politeknik Negeri
Sriwijaya Palembang

Dengan hormat,

Berdasarkan kurikulum Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya bahwa Laporan Akhir merupakan mata kuliah yang wajib dilaksanakan pada semester VI (enam). Untuk itu saya akan segera melakukan penelitian ke perusahaan/instansi guna melaksanakan pembuatan Laporan Akhir yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan.

Sehubungan dengan hal tersebut saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Wahyuni
NPM : 062030600211
Semester/Kelas : VI/6 NB
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah yang diambil : Pelayanan Prima

Mohon kepada Bapak agar dapat membuatkan Surat Pengantar Pengambilan Data yang diajukan kepada perusahaan/instansi tempat saya melakukan penelitian. Adapun Surat Pengantar tersebut diajukan kepada:

Nama Instansi : PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Kenten
Jabatan : Manajer PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Kenten
Alamat : Jl. Seduduk Putih, 8 Ilir, Kec. Ilir Timur. II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30114

Besar harapan saya agar Bapak dapat mengabulkan permohonan ini. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui,
a.n Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis


Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M
NIP 198103222003122001

Hormat saya,



Putri Wahyuni
NPM 062030600211

Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Sriwijaya Negara Bukit Besar – Palembang 30139 Telepon (0711) 353414
Laman : <http://polsri.ac.id>, Pos El : info@polsri.ac.id

Nomor : 2394/PL6.3.1/SP/2023
Perihal : Izin Pengambilan Data

15 Maret 2023

Yth. Manajer
PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Kenten
Jalan Seduduk Putih Kelurahan 8 Ilir
Kecamatan Ilir Timur II
Palembang 30114

Dengan hormat,


Sesuai dengan kurikulum Jurusan Administrasi Bisnis pada Politeknik Negeri Sriwijaya, Laporan Akhir merupakan mata kuliah wajib pada semester 6 (enam). Untuk itu mahasiswa kami memerlukan data untuk penyusunan Laporan Akhir tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon Bapak/Ibu dapat memberikan izin dan membantu mahasiswa kami ini untuk mengumpulkan data.

Mahasiswa kami yang akan mengumpulkan data tersebut adalah :

No	Nama	NPM	Kelas	Jurusan/ Program Studi
1	Putri Wahyuni	0620 3060 0211	6 NB	Administrasi Bisnis

Atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

a.n. Direktur
Wakil Direktur I,

Carlos RS, S.T., M.T.
NIP 196403011989031003

Tembusan:

1. Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
2. Yang bersangkutan

MS.Word/DI/AD/Dw



Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data



UID SUMATERA SELATAN, JAMBI DAN BENGKULU
UP3 PALEMBANG

Nomor : 0859 /STH.01.04/F11050000/2023
Lampiran : 1 Lembar
Sifat : Biasa
Perihal : Penerimaan Pengambilan Data

28 Maret 2023

Kepada

Yth. POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jl. Srijaya Negara Bukit Besar
Palembang

Menanggapi surat dari Politeknik Negeri Sriwijaya Nomor : 2394/PL6.3.1/SP/2023 tanggal 15 Maret 2023 perihal permohonan pengambilan data dengan ini kami informasikan pada prinsipnya PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Kenten dapat mengizinkan Mahasiswa Saudara :

NO	NAMA	NIM	JURUSAN/PROGRAM STUDI
1	Putri Wahyuni	0620 3060 0211	Administrasi Bisnis

Kegiatan pengambilan data tersebut dilaksanakan mulai tanggal 29 Maret 2023 s.d 18 April 2023 setiap hari kerja (Senin s.d Jum'at) Pukul 07.30 s.d 16.00 WIB selama 14 (empat belas) hari kerja di PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Kenten dengan mengikuti ketentuan sebagai berikut :

1. PLN tidak menanggung fasilitas dan biaya Mahasiswa selama pengambilan data.
2. Bersedia mendownload aplikasi PLN Mobile melalui play store/APP store.
3. Kecelakaan akibat kelalaian adalah diluar tanggung jawab PLN.
4. Mematuhi Protokol Kesehatan dengan memakai masker dan sudah divaksinasi lengkap, vaksin 1 dan vaksin 2 selama berada dilingkungan kantor PT. PLN (Persero) UP3 Palembang.
5. Melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan sesuai lokasi pengambilan data.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

MANAGER UNIT PELAKSANA PELAYANAN
PELANGGAN PALEMBANG



Tembusan :
- MUL ULP KENTEN ULP KENTEN PLN

Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 1

	<p>KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA Jalan Srijaya Negara Palembang 30139 Telepon 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website: www.polsriwijaya.ac.id Email: info@polsri.ac.id</p>	
LEMBAR KESEPAKATAN LAPORAN AKHIR (LA)		

Kami yang bertanda tangan dibawah ini:

Pihak Pertama

Nama Mahasiswa : Putri Wahyuni
NPM : 062030600211
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama : Dr. Paisal, S.E., M.Si
NIP : 197109042005011001
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis

Pada hari ini tanggal 15 Maret 2023 telah sepakat untuk melaksanakan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Sabtu Pukul 13.00 WIB tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

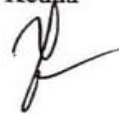
Demikian kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Pihak Pertama



Putri Wahyuni
NPM 062030600211

Palembang, 15 Maret 2023
Pihak Kedua



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

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Dr. Heri Setiawan, S.E., M.A.B., CPMA
NIP 197602222002121001

Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 2

	<p>KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA Jalan Srijaya Negara Palembang 30139 Telepon 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website: www.polsriwijaya.ac.id Email: info@polsri.ac.id</p>	
LEMBAR KESEPAKATAN LAPORAN AKHIR (LA)		

Kami yang bertanda tangan dibawah ini:

Pihak Pertama

Nama Mahasiswa : Putri Wahyuni
NPM : 062030600211
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis

Pihak Kedua


Nama : Dr. Markoni, S.E., MBA
NIP : 196103251989031001
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis

Pada hari ini tanggal 15 Maret 2023 telah sepakat untuk melaksanakan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Senin Pukul 13.00 WIB tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

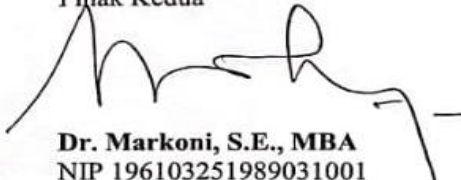
Demikian kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Pihak Pertama



Putri Wahyuni
NPM 062030600211

Palembang, 15 Maret 2023

Pihak Kedua


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

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis


Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA
NIP 197602222002121001

Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1

No. Dok. : F-PBM-17








Tgl. Berlaku : 13 Desember 2010

No. Rev. : 00

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id	 
	LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR	

Lembar : 1

Nama Mahasiswa : Putri Wahyuni
 NPM : 062030600211
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
 Judul Laporan Akhir : Tingkat Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Kantor PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kenten
 Pembimbing I : Dr. Paisal, S.E., M.Si

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	10/3/2023	konsultasi judul	
2.	1/4/2023	Perbaiki latar belakang	
3.	13/4/2023	Perbaiki Proposal	
4.	17/4/2023	Perbaiki Proposal	
5.	6/5/2023	Perbaiki Definisi Operasional variabel	
6.	10/5/2023	Acc Proposal	
7.	31/5/2023	Perbaiki bab I dan II	

8.	8/6/2023	Acc bab I dan II Lanjut bab III	f
9.	20/6/2023	Perbaiki bab III	f
10.	6/7/2023	Acc bab III Perbaiki bab IV dan V	f
11.	24/7/2023	Acc bab IV dan V Lengkapi LA	f
12.	27/7/2023	AEC selesai, lanjut ujian	f-
13.			
14.			
15.			

Palembang, 03 Agustus2023

Ketua Jurusan/KPS,



(Dr. Hari Setiawan S.E., M.A.B., CPM(A))
NIP. 197602022002121001...

Catatan:

*) melingkari angka yang sesuai.

Ketua Jurusan/Ketua Program Studi harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.
Lembar pembimbingan LA ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.

Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2

No. Dok : F-PBM-17







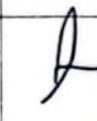
Tgl. Berlaku : 13 Desember 2010

No. Rev : 00

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id	
LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR		

Lembar : 1

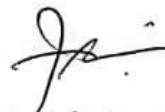
Nama Mahasiswa : Putri Wahyuni
 NPM : 062030600211
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
 Judul Laporan Akhir : Tingkat Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Kantor PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kenten
 Pembimbing II : Dr. Markoni, S.E., MBA

No.	Tanggal	Uralan Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	3/4/2023	- Konsultasi Proposal - Perbaiki judul	
2.	13/4/2023	Perbaiki Proposal	
3.	16/05/2023	Perbaiki dan siapkan Bab selanjutnya	
4.	05/06/2023	Proposal Acc	
5.	13/06/2023	Bab 1 Revisi	
6.	03/07/2023	Bab 1 Acc Bab II dan III Revisi	
7.	03/07/2023	Teruskan bab IV Kuestoner Revisi	

8.	17/07/2023	Bab II dan III Acc	ly
9.	17/07/2023	Bab IV Revisi, Kuesioner Acc	ly
10.	24/07/2023	Bab IV Acc	ly
11.	24/07/2023	Bab V Revisi	ly
12.	27/07/2023	Bab V Acc Teruskan lengkapi untuk ujian	ly
13.			
14.			
15.			

Palembang, 03 Agustus2023

Ketua Jurusan/KPS,



(Dr. Heri Setiawan, S.E., M.A.B., CPM(A))
NIP. 197002222002121001

Catatan:

*) melingkari angka yang sesuai.






Ketua Jurusan/Ketua Program Studi harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.

Lembar pembimbingan LA ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.

Lampiran 8 Lembar Kunjungan Mahasiswa

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA Jalan Srijaya Negara Palembang 30139 Telepon 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website: www.polsriwijaya.ac.id Email: info@polsri.ac.id	
LEMBAR KUNJUNGAN MAHASISWA		

Nama Mahasiswa : Putri Wahyuni
 NPM : 062030600211
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
 Judul Laporan Akhir : Tingkat Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Kantor PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kenten
 Pembimbing I : Dr. Paisal, S.E., M.Si
 Pembimbing II : Dr. Markoni, S.E., MBA

No.	Tanggal	Kegiatan	Tanda Tangan dan Cap
1.	15 Maret 2023	Memberikan Surat Izin Pengambilan Data ke Kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten	
2.	29 Maret 2023	Menerima Surat Balasan Izin Pengambilan Data dari Kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten dan Pengambilan Data Sampel	
3.	3-5 Juli 2023	Pengambilan Data/Penyebaran Kuesioner	
4.	17 Juli 2023	Kelengkapan Data	
5.	20 Juli 2023	Kelengkapan Data	



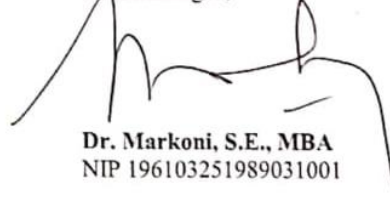
Palembang, 26 Juli 2023

Pembimbing I,



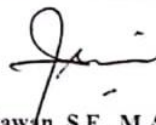
Dr. Paisal, S.E., M.Si
 NIP 197109042005011001

Pembimbing II,



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

Mengetahui,
 Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA
 NIP 197602222002121001

Lampiran 9 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir



Pembimbing Laporan Akhir memberikan rekomendasi kepada,

Nama : Putri Wahyuni
NPM : 062030600211
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Bisnis/ DIII Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Tingkat Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Kantor PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kenten

Mahasiswa tersebut telah memenuhi persyaratan dan dapat mengikuti Ujian Laporan Akhir (LA) pada Tahun Akademik 2022/2023.

Palembang, 27 Juli 2023

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



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

Lampiran 10 Kuesioner

Kuesioner Tingkat Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Kantor PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kenten”

Perkenalkan saya Putri Wahyuni mahasiswa Program Studi D3-Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Angkatan 2020.

Saat ini saya sedang melakukan penyusunan Laporan Akhir dalam rangka menyelesaikan studi D3 di Politeknik Negeri Sriwijaya yang berjudul **“Tingkat Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Kantor PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kenten”**. Terkait dengan hal tersebut saya ingin meminta bantuan kepada Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner yang saya buat.

Informasi yang akan Bapak/Ibu berikan digunakan sebagai pelengkap penelitian ini dan tidak akan saya sebarluaskan. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih

A. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah dengan teliti setiap persyaratan yang disediakan
2. Pilih jawaban yang paling tepat menurut Anda dan berilah tanda centang pada jawaban yang Anda anggap benar
3. Jawablah dengan jujur dan teliti, sesuai dengan pengalaman Anda
4. Kuesioner ini hanya digunakan untuk penelitian
5. Seluruh jawaban dan identitas Saudara akan dijamin kerahasiaannya.

B. Identitas Responden

1. Nama Lengkap :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur :
4. Pendidikan Terakhir :
5. Pekerjaan :

C. Keterangan Pilihan Jawaban

1. SS = Sangat Setuju
2. S = Setuju
3. CS = Cukup Setuju
4. TS = Tidak Setuju
5. STS = Sangat Tidak Setuju

No.	Daftar Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
KUALITAS PELAYANAN (X)						
A. Tanglibes (Bukti Fisik)						
1.	Kantor bersih dan nyaman					
2.	Sarana dan prasarana lengkap					
3.	Fasilitas toilet layak					
4.	Lahan Parkir yang tersedia memadai untuk jumlah kendaraan pelanggan					
5.	PT PLN (Persero) ULP Kenten memiliki ruang tunggu luas					
6.	Penampilan pegawai rapi					
7.	Penampilan Pegawai Bersih dan Wangi					
B. Reliability (Keandalan)						
1.	Pelanggan dilayani dengan cepat					
2.	Kesederhanaan prosedur pelayanan sebelum di layani (antrian)					
3.	Pegawai selalu ada ditempat					
4.	Pegawai melayani pelanggan tanpa membedakan status Pelanggan					
5.	Pelanggan merasa Senang dengan Ketanggapan Pelayan dalam Melayani					
C. (Daya Tanggap)						
1.	Pegawai Memberikan Informasi yang Akurat					
2.	Pegawai Memberikan Pelayanan yang Cepat dan Tepat					
3.	Ketanggapan pegawai dalam merespon keluhan pelanggan					
4.	Permasalahan pelanggan ditanggapi dengan baik oleh pegawai					
5.	Penanganan keluhan cepat diselesaikan					
D. Assurance (Jaminan)						
1.	Pengetahuan Pegawai untuk menumbuhkan Rasa Percaya pelanggan Ke Kantor					

2.	Kemampuan Pegawai Untuk Menumbuhkan Rasa Percaya pelanggan Ke Kantor					
3.	Citra baik PT PLN (Persero) ULP Kenten di mata pelanggan					
4.	Pegawai bersikap Sopan dan Memberikan Rasa Aman Kepada Pelanggan					
E. Empathy (Empati)						
1.	Kesabaran pegawai dalam melayani pelanggan					
2.	Dapat Memahami Keluhan dan Keinginan Pelanggan					
3.	Memberikan Perhatian atas Kebutuhan dan Keperluan Pelanggan					
KEPUASAN PELANGGAN (Y)						
No.	Daftar Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Proses pelayanan yang diberikan pegawai sesuai dengan yang diharapkan pelanggan					
2.	PT PLN (Persero) ULP Kenten Memberikan kemudahan kepada pelanggan terkait pelayanan yang diberikan					
3.	Pegawai PT PLN (Persero) ULP Kenten memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan					
4.	Pegawai PT PLN (Persero) ULP Kenten bertanggung jawab dengan pekerjaannya					
5.	Pegawai Kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten professional dan mampu melayani pelanggan dengan baik					
6.	Pegawai dalam memberikan pelayanan tepat waktu					
7.	Waktu pelayanan sesuai dengan aturan yang ditetapkan					

Lampiran 11 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Daftar Pernyataan	Jawaban					Jumlah Responden
		SS	S	CS	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
A.	Tanglibes (Bukti Fisik)						
1.	Kantor bersih dan nyaman	64 64%	31 31%	5 5%	0 0%	0 0%	100 100%
2.	Sarana dan prasarana lengkap	55 55%	39 39%	5 5%	1 1%	0 0%	100 100%
3.	Fasilitas toilet layak	51 51%	36 36%	12 12%	1 1%	0 0%	100 100%
4.	Lahan Parkir yang tersedia memadai untuk jumlah kendaraan pelanggan	58 58%	30 30%	9 9%	2 2%	1 1%	100 100%
5.	PT PLN (Persero) ULP Kenten memiliki ruang tunggu luas	0 0%	46 46%	36 36%	18 18%	0 0%	100 100%
6.	Penampilan pegawai rapi	58 58%	35 35%	6 6%	1 1%	0 0%	100 100%
7.	Penampilan Pegawai Bersih dan Wangi	31 31%	49 49%	20 20%	0 0%	0 0%	100 100%
B.	Reliability (Keandalan)						
1.	Pelanggan dilayani dengan cepat	50 50%	41 41%	8 8%	1 1%	0 0%	100 100%
2.	Kesederhanaan prosedur pelayanan sebelum di layani (antrian)	44 44%	43 43%	11 11%	2 2%	0 0%	100 100%
3.	Pegawai selalu ada ditempat	47 47%	35 35%	16 16%	2 2%	0 0%	100 100%
4.	Pegawai melayani pelanggan tanpa membedakan status Pelanggan	58 58%	26 26%	13 13%	3 3%	0 0%	100 100%
5.	Pelanggan merasa Senang dengan Ketanggapan Pelayan dalam Melayani	54 54%	35 35%	9 9%	2 2%	0 0%	100 100%
C.	Responsiveness (Daya Tanggap)						
1.	Pegawai Memberikan Informasi yang Akurat	54 54%	38 38%	6 6%	1 1%	1 1%	100 100%

2.	Pegawai Memberikan Pelayanan yang Cepat dan Tepat	53 53%	37 37%	8 8%	1 1%	1 1%	100 100%
3.	Ketanggapan pegawai dalam merespon keluhan pelanggan	47 47%	42 42%	10 10%	1 1%	0 0%	100 100%
4.	Permasalahan pelanggan ditanggapi dengan baik oleh pegawai	49 49%	43 43%	6 6%	2 2%	0 0%	100 100%
5.	Penanganan cepat diselesaikan	48 48%	38 38%	12 12%	1 1%	1 1%	100 100%
D. Assurance (Jaminan)							
1.	Pengetahuan Pegawai untuk menumbuhkan Rasa Percaya pelanggan Ke Kantor	43 43%	47 47%	9 9%	1 1%	0 0%	100 100%
2.	Kemampuan Pegawai Untuk Menumbuhkan Rasa Percaya pelanggan Ke Kantor	44 44%	43 43%	11 11%	2 2%	0 0%	100 100%
3.	Citra baik PT PLN (Persero) ULP Kenten di mata pelanggan	45 45%	46 46%	8 8%	0 0%	1 1%	100 100%
4.	Pegawai bersikap Sopan dan Memberikan Rasa Aman Kepada Pelanggan	54 54%	36 36%	10 10%	0 0%	0 0%	100 100%
E. Empathy (Empati)							
1.	Kesabaran pegawai dalam melayani pelanggan	48 48%	42 42%	10 10%	0 0%	0 0%	100 100%
2.	Dapat Memahami Keluhan dan Keinginan Pelanggan	43 43%	43 43%	13 13%	1 1%	0 0%	100 100%
3.	Memberikan Perhatian atas Kebutuhan dan Keperluan Pelanggan	44 44%	43 43%	11 11%	1 1%	1 1%	100 100%

Lampiran 12 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan

Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan

No.	Daftar Pernyataan	Jawaban					Jumlah Responden
		SS	S	CS	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
Kepuasan Pelanggan							
1.	Proses pelayanan yang diberikan pegawai sesuai dengan yang diharapkan pelanggan	46 46%	43 43%	10 10%	1 1%	0 0%	100 100%
2.	Kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten Memberikan kemudahan kepada pelanggan terkait pelayanan yang diberikan	47 47%	42 42%	10 10%	1 1%	0 0%	100 100%
3.	Pegawai PT PLN (Persero) ULP Kenten memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan	46 46%	42 42%	12 12%	0 0%	0 0%	100 100%
4.	Pegawai PT PLN (Persero) ULP Kenten bertanggung jawab dengan pekerjaannya	50 50%	41 41%	9 9%	0 0%	0 0%	100 100%
5.	Pegawai Kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten professional mampu melayani pelanggan dengan baik	44 44%	46 46%	10 10%	0 0%	0 0%	100 100%
6.	Pegawai dalam memberikan pelayanan tepat waktu	42 42%	45 45%	10 10%	1 1%	2 2%	100 100%
7.	Waktu pelayanan sesuai dengan aturan yang ditetapkan	50 50%	37 37%	12 12%	0 0%	1 1%	100 100%

Lampiran 13 Hasil Wawancara

HASIL WAWANCARA

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah Kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten memiliki ruang tunggu yang luas untuk pelanggan	Menurut saya ruang tunggu di Kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten cukup luas, akan tetapi lebih baik untuk menambah ukuran ruang tunggu pelanggan agar jika ada pelanggan yang datang dengan jumlah yang banyak bisa terfasilitasi dan merasa nyaman.
2.	Apakah tempat parkir yang disediakan PT PLN (Persero) ULP Kenten memadai untuk jumlah kendaraan pelanggan yang datang	Ya, tempat parkir yang disediakan Kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten memadai untuk jumlah kendaraan pelanggan yang datang dengan jumlah yang banyak akan tetapi ruang tunggu yang disediakan belum memadai karena cuma ada 6 kursi di ruang <i>frontliner</i> , jika pelanggan yang datang dalam jumlah banyak maka akan menunggu antrian diluar ruangan.
3.	Bagaimana sistem pelayanan yang ada di Kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten ini	Adapun sistem yang ada di Kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten ini, pelanggan datang disambut dan ditanyai oleh satpam dan akan diantar ke ruangan <i>frontliner</i> , atau jika ada keluhan dari pelanggan maka akan diantar ke bagian distribusi dan jika ada pelanggaran P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik) dari pelanggan maka akan di tangani oleh bagian TE
4.	Apakah Proses pelayanan yang diberikan pegawai sesuai dengan yang diharapkan pelanggan	Ya, proses pelayanan yang diberikan pegawai Kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten sesuai dengan yang diharapkan dan prosedur yang diberikan cukup sederhana.
5.	Apakah pelanggan mendapatkan pelayanan tepat waktu	Ya, pegawai <i>frontliner</i> selalu ada ditempat dan jika pegawai yang bersangkutan tidak ditempat maka akan diambil alih oleh pegawai yang lain, hal ini diterapkan agar mempermudah dalam melayani

		pegawai sehingga pelanggan tidak begitu lama menunggu. Dengan hal ini juga maka jika ada pelanggan yang datang ke Kantor PT PLN (Persero) ULP kenten maka akan segera dilayani oleh pegawai.
6.	Apakah waktu pelayanan sesuai dengan aturan yang ditetapkan dari Kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten	Ya, waktu pelayanan sesuai dengan aturan dari PT PLN (Persero) ULP Kenten yaitu Kantor beroperasi di hari Senin-Jum'at, hari Senin-Kamis buka pukul 07.30-16.00 dengan jam istirahat dari jam 12.00-13.00, sedangkan hari Jum'at buka pukul 07.30-16.30 dengan jam istirahat jam 12.00-13.30
7.	Apakah pegawai melayani pelanggan tanpa membedakan status dari pelanggan	Ya, pegawai melayani pelanggan tanpa membedakan status dari pelanggan seperti tidak membedakan antara yang mempunyai jabatan atau tidak, antara yang mempunyai ikatan keluarga dengan pegawai atau tidak pelanggan tersebut.
8.	Apakah pegawai dapat memahami pelanggan	Ya, pegawai dengan cepat dapat memahami keluhan dari pelanggan, keluhan dari pelanggan langsung ditangani oleh pegawai.
9.	Apakah pegawai PT PLN (Persero) ULP Kenten bertanggung jawab dengan pekerjaannya	Ya, Pegawai di PT PLN (Persero) ULP Kenten bertanggung jawab dengan pekerjaannya sampai pekerjaan yang dikerjakan selesai

Lampiran 14 Dokumentasi Penelitian







Lampiran 15 Lembar Revisi Ujian Laporan Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 fax, 0711-355918
Website: www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



REVISI LAPORAN AKHIR / SKRIPSI
TAHUN AKADEMIK 2022/2023

HARI : ..Senin.....
TANGGAL : ..7 Agustus 2023.....
RUANG : ..8 (Delapan).....

DOSEN PENGUJI :

NO	NAMA PENGUJI	TANDA TANGAN	
1	Afriza wati M, S.E., M.Si	1.	2.
2	Dr. Mariessa Lupikawaty, S.E., M.M	3.	4.
3		5.	6.
4			
5			
6			

NAMA MAHASISWA : Putri Wahyuni KELAS : 6 NB
NPM : 062030600211
JUDUL SKRIPSI : Tingkat kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan
pada kantor PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan
Kerten

PERBAIKAN :

- ① Daftar pustaka untuk link diletak di bagian terakhir
- ② Perubahan judul dari Pengaruh ke Tingkat

Palembang, 28 Agustus 2023
Ketua Jurusan,


Heri Setiawan, S.E., M.AB, CPMA
NIP 197602222002121001

Lampiran 16 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir



No. Rev. : 00

No. Dok. : F-PBM-17

Tgl. Berlaku : 13 Desember 2010



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI**
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.poliariwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id

TANDA PERSETUJUAN REVISI LAPORAN AKHIR (LA)

HARI : Senin

TANGGAL : 7 Agustus 2023

RUANG : 8



NAMA MAHASISWA : Putri Wahyuni

KELAS : 6 NB

NPM : 062030600211

JUDUL LA : Tingkat Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Kantor PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kenten

DOSEN PENGUJI :

NO	NAMA PENGUJI	TANDA TANGAN
1	Apri zawati M, S.E., M.Si	1. 
2	Dr. Marieska Wpikawaty, S.E., M.M	2. 
3		3.

Palembang, 28 Agustus 2023

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Dr. Heri Setiawan, S.E., M.A.B., CPMA
NIP 197602222002121001