

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN STUDI KASUS PADA PT PLN (PERSERO)
UP3 ULP KENTEN**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**ANNISA RAHMA
NPM 062230601388**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2025**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN STUDI KASUS PADA PT PLN (PERSERO)
UP3 ULP KENTEN**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**ANNISA RAHMA
NPM 062230601388**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si.
NIP 197812162006041003**

**Palembang, 1 Agustus 2025
Pembimbing II,**

**Tika Handayani, S.E., M.Si.
NIP 199101192023212030**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
DIII Administrasi Bisnis**

**Dwi Riana, S.E., M.AB.
NIP 199010202022032010**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Rahma

NPM : 062230601388

Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Pelayanan Prima

Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Studi Kasus Pada PT PLN (Persero) UP3 ULP 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 kosekuensinya.

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

Palembang, 01 Agustus 2024
Yang membuat pernyataan,



Annisa Rahma
NPM 062230601388

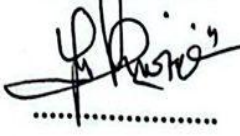
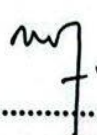
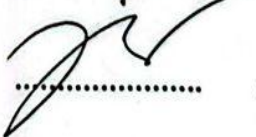
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Annisa Rahma
NPM : 062230601388
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada PT PLN (Persero) UP3 ULP Kenten

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

Pada Hari: Jum'at
Tanggal 1 Agustus 2025

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Tika Handayani S.E., MM Ketua Penguji		23 / 2025 7
2.	Yusnizal Firdaus, S.E., MM Anggota Penguji		24 / 2025 7
3.	Dra. Yusleli Herawati, MM Anggota Penguji		24 / 2025 7
4.	Mahmud Junianto, S.Psi., M. Psi Anggota Penguji		24 / 2025 7
5.	Imas Permatasari, S.E., M. Si Anggota Penguji		24 / 2025 7

MOTO DAN PERSEMBAHAN

وَقَدَّرَهُ بِقَضَائِهِ الْقَبُولَ أَخْلَصْتُ أَنْ بَعْدَ لَكَ، بِالْخَيْرِ اللَّهُ أَتَى مَكْسُورٍ، بِقَلْبٍ فِيهَا مَرَرْتُ أَيَّامَ بَعْدَ الْوَاقِعِ، فِي -

“Ternyata, setelah kamu melalui hari-hari dimana saat itu hatimu patah, Allah hadirkan hal-hal baik setelah kita benar-benar ikhlas atas rencana-Nya.”

Kupersembahkan Kepada:

- Kedua Orang Tua Bapak dan Ibuku Tercinta**
- Saudara – saudaraku (Azka dan Arkhan)**
- Sahabat – sahabat terbaikku**
- Teman – teman kelas 6NO 2025**
- Almamater Tercinta**
- Orang – orang yang selalu ada untuk penulis dan memberikan pertolongan kepada penulis**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada PT PLN (Persero) UP3 ULP Kenten”.

Laporan akhir ini membahas mengenai analisis kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) UP3 ULP Kenten. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, serta mengidentifikasi dimensi pelayanan yang paling dominan dalam menentukan kepuasan tersebut.

Penulis menyadari bahwa laporan akhir ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan akhir ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang berarti, baik bagi pihak PT PLN (Persero) maupun bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang administrasi bisnis

Palembang, 16 Juli 2025



Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan laporan akhir ini, saya banyak sekali mendapat bantuan dukungan, serta doa dari berbagai pihak yang luar biasa. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur yang mendalam, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. H. Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari ZR, S.E., M.Ec., CHE., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dwi Riana, S.E., M.AB, selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada **Bapak Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si.**, selaku Pembimbing I, atas segala ilmu, bimbingan, kesabaran, serta motivasi yang Bapak berikan selama proses penyusunan laporan ini. Doa dan dukungan Bapak menjadi semangat tersendiri bagi penulis untuk terus berusaha menyelesaikan laporan ini sebaik mungkin.
6. Penulis juga menyampaikan terima kasih yang tulus kepada **Ibu Tika Handayani, S.E., M.Si.**, selaku Pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati telah membimbing penulis, bahkan ketika penulis sering kali mengalami kebingungan dan kesulitan. Kelembutan dan dorongan Ibu telah menjadi pelita dalam menyelesaikan setiap bagian laporan ini.
7. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada **Bapak Agus Muharam**, selaku Supervisor PT PLN (Persero) ULP Kenten Palembang, yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian. Bapak telah membuka jalan besar bagi keberhasilan studi ini, dan untuk itu penulis sangat bersyukur.

8. Terima kasih yang mendalam penulis sampaikan kepada seluruh **Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya** yang telah membekali penulis dengan ilmu, pengalaman, serta pelajaran hidup yang tidak ternilai selama masa studi. Semoga kebaikan dan ketulusan Bapak/Ibu menjadi amal jariyah yang tak pernah putus.
 9. Ungkapan terima kasih ini takkan pernah cukup untuk menggambarkan rasa syukur dan cinta penulis kepada **Ibuku tercinta, Acah**. Seorang wanita luar biasa yang meski hanya seorang penjual seblak, tidak pernah lelah berjuang demi pendidikan anaknya. Terima kasih, Ibu, atas setiap rupiah yang Ibu kumpulkan dengan penuh peluh, atas doa-doa yang Ibu panjatkan tanpa henti, dan atas pelukan hangat yang selalu menjadi tempat pulang terbaik penulis. Ibu adalah alasan penulis mampu berdiri sampai di titik ini. Penulis sangat bangga menjadi anakmu.
 10. Terima kasih juga penulis haturkan kepada **Ayahanda tercinta, M. Ilyas**, yang telah menjadi sosok teladan dalam kesabaran, kerja keras, dan keteguhan hati. Ayah telah memberikan lebih dari sekadar materi—Ayah memberikan harapan dan kekuatan saat penulis hampir menyerah. Terima kasih telah menjadi sandaran saat dunia terasa berat.
 11. Untuk kedua adik penulis, **M. Azka Ilyasah dan M. Arkhan Ilyasah**, terima kasih telah menjadi sumber keceriaan dan semangat tanpa henti. Tawa dan canda kalian adalah obat terbaik di saat penulis berada di titik terendah. Kalian adalah alasan penulis ingin menjadi contoh yang baik dan bisa dibanggakan.
- Semoga segala jerih payah, doa, dan dukungan yang telah diberikan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Esa. Laporan akhir ini penulis persembahkan sebagai bentuk rasa syukur atas segala perjuangan yang telah dilewati.

Palembang, 16 Juli 2025



Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) UP3 ULP Kenten. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden, serta didukung oleh observasi dan wawancara.

Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi empati dan daya tanggap memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan keandalan justru berpengaruh negatif. Dimensi jaminan tidak memberikan pengaruh signifikan. Nilai koefisien determinasi Adjusted R Square sebesar 81,6% menunjukkan bahwa variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut.

Penelitian ini merekomendasikan agar PT PLN (Persero) UP3 ULP Kenten terus meningkatkan empati dan daya tanggap petugas serta memperbaiki aspek keandalan dan jaminan pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, PT PLN (Persero), ULP Kenten.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality on customer satisfaction at PT PLN (Persero) UP3 ULP Kenten. Service quality is measured based on five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research approach used was descriptive quantitative, with data collected through questionnaires distributed to 100 respondents, supported by observation and interviews.

The analysis results indicate that the empathy and responsiveness dimensions have a significant positive effect on customer satisfaction, while reliability has a negative effect. The assurance dimension has no significant effect. The Adjusted R-square coefficient of determination of 81.6% indicates that variations in customer satisfaction can be explained by these five service quality dimensions.

This study recommends that PT PLN (Persero) UP3 ULP Kenten continue to enhance the empathy and responsiveness of its staff and improve the reliability and assurance aspects of service to continuously improve customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, SERVQUAL, PT PLN (Persero), 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	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metode Penelitian	5
1.5.1 Pendekatan Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	6
a. Jenis Data	6
b. Sumber Data	6
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	6
1.5.4 Populasi dan Sampel	8
a. Populasi	8
b. Sampel	8
1.5.5 Analisis Data	10

1.5.6	Definisi Operasional Variabel	11
1.5.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	14
1.5.8	Uji Regresi Berganda	14
1.5.9	Uji Koefisien Determinasi	15
1.5.10	Uji Hipotesis	15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Kualitas Pelayanan	17
2.1.1	Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.2	Kepuasan Pelanggan	18
2.2.1	Pengertian Kepuasan	18
2.2.2	Pengertian Pelanggan	19
2.2.3	Definisi Kepuasan Pelanggan	20
2.2.4	Tipe – Tipe Kepuasan Pelanggan	21

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	23
1.2	Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan.....	23
1.2.1	Visi Perusahaan.....	23
1.2.2	Misi Perusahaan	23
1.2.3	Tujuan Perusahaan	24
1.2.4	Logo Perusahaan	24
1.3	Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	25
1.3.1	Struktur Organisasi Perusahaan.....	25
1.3.2	Pembagian Tugas	26
1.4	Aktivitas Di Objek Penelitian Terkait Dengan Topik	29
1.5	Karakteristik Responden	31
1.5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
1.5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	32
3.6	Rekapitulasi Jawaban Responden.....	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian.....	36
4.1.1	Hasil Uji Validitas.....	36

4.1.2	Hasil Uji Reliabilitas	38
4.1.3	Hasil Uji Regresi Berganda	39
4.1.4	Hasil Uji Koefisien Determinasi	40
4.1.5	Hasil Uji Hipotesis	40
4.2	Pembahasan	41

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	45
5.2	Saran	45

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Skala Likert.....	11
Tabel 1.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
Tabel 1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	13
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 3.3 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden	33
Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel X dan Y	37
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Variabel X dan Y.....	38
Tabel 4.3 Uji Regresi Berganda	40
Tabel 4.4 Uji Koefisien Determinasi.....	40
Tabel 4.5 Uji T.....	41
Tabel 4.6 Uji F.....	41

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Keluhan Pelanggan	2
Gambar 3.1 Logo Perusahaan	24
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PLN ULP KENTEN	26
Gambar 3.3 Layanan Tatap Muka di Loker.....	29
Gambar 3.4 Fasilitas AC	30

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Perusahaan
- Lampiran 4 Kesepakatan Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 5 Kesepakatan Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 6 Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 7 Konsultasi Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 8 Konsultasi Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 9 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 10 Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 11 Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 12 Daftar Wawancara Penelitian
- Lampiran 13 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 14 Hasil Hitung SPSS