

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PT PLN (Persero) ULP MARIANA**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**ELSA YULIA
NPM 062330603213**

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

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PT PLN (Persero) ULP MARIANA**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**ELSA YULIA
NPM 062330603213**

Menyetujui,

Palembang, 24 Juli 2026

Pembimbing I,

**Ketu Purnamasari, S.E., M.Si.
NIP 198907262019032015**

Pembimbing II,

**Andriansyah, S.IP., M.AB.
NIP 199104052022031009**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Sari L. Z. Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
D. III Administrasi Bisnis,**

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elsa Yulia
NPM : 062330603213
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Mariana

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...24 Juli.....2026

Yang membuat pernyataan,



Elsa Yulia
NPM 062330603213

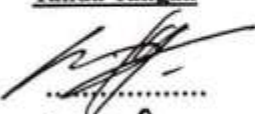
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Elsa Yulia
NPM : 062330603213
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) ULP
Mariana

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

Pada Hari: Jumat
Tanggal: 24 Juli 2026

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Welan Mauli Angguna, S.Psi., M.Si Ketua Penguji		03/8/2026
2.	Keti Purnamasari, S.E., M.Si Anggota Penguji		27/7/2026
3.	Andriansyah, S.IP., M.AB Anggota Penguji		27/7/2026

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Perubahan dimulai dari diri sendiri, dan Allah akan membuka jalan bagi mereka yang berusaha (Qs. Ar-Ra'd: 11)

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tua**
- **Sahabat-sahabat terbaik ku**
- **Teman-taman kelas 6NO & 6NB
2026**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang seperti sekarang ini.

Laporan akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan. Adapun judul dari laporan ini adalah tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Mariana. Dalam laporan ini, penulis membahas mengenai bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) ULP Mariana, yang meliputi *dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *emphthy*, serta pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan, baik dari segi penulisan maupun isi. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca.

Palembang,.....2026

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan akhir ini, saya banyak sekali mendapat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih Kepada :

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., 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.A.B., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Ketu Purnamasari, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis dalam proses penyusunan laporan akhir ini hingga diselesaikan dengan baik.
6. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB., selaku Pembimbing II yang telah memberikan masukan, arahan dan bantuan kepada penulis selama proses penyusunan laporan akhir ini.
7. Bapak/Ibu Pimpinan PT PLN (Persero) ULP Mariana yang telah memberikan izin, kesempatan, serta dukungan kepada penulis untuk melakukan penelitian sehingga laporan akhir ini dapat disusun dengan baik.
8. Karyawan PT PLN (Persero) ULP Mariana yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi serta data yang dibutuhkan selama proses penelitian hingga tersusunnya laporan akhir ini.
9. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, serta bantuan kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga tersusunnya laporan akhir ini.
10. Kedua Orang Tua tercinta yang telah memberikan doa, dukungan, kasih sayang, serta motivasi yang tiada hentinya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini.

11. Teman-teman kelas 6NO & 6NB yang telah memberikan dukungan, semangat, serta kebersamaan selama proses penyusunan laporan akhir ini.

Semoga laporan akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya, serta dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

Palembang,.....2026

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Mariana. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang ditentukan berdasarkan rumus slovin. Variabel yang dikaji terdiri atas kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi yang lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak pada meningkatnya tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu terus dilakukan guna mempertahankan serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, PT PLN (Persero) ULP Mariana

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction at PT PLN (Persero) ULP Mariana. The method used in this study is a quantitative approach with data collection through distributing questionnaires to 100 respondents determined based on the Slovin formula. The variables studied consist of service quality as the independent variable. The results of the study indicate that service quality has a significant influence on customer satisfaction, as indicated by a significance value smaller than the specified significance value smaller than the specified significance level. This indicates that improving service quality will have an impact on increasing customer satisfaction levels. Therefore, efforts to improve service quality need to be continuously carried out in order to maintain and increase customer satisfaction.

Kata kunci: Servic Quality, Customer Satisfaction, PT PLN (Persero) ULP Mariana.

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	VIII
DAFTAR ISI	XI
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR GAMBAR	XIV
DAFTAR LAMPIRAN	XV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Laporan Akhir	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Laporan Akhir	6
1.4.1 Tujuan Laporan Akhir	6
1.4.2 Manfaat Laporan Akhir	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	9
2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi kualitas pelayanan	10
2.2 Kepuasan Pelanggan	10
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	10
2.2.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan	12
2.2.3 Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan	13
2.2.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	13
2.2.5 Aspek-aspek Kepuasan Pelanggan	15
2.2.6 Dimensi Kepuasan Pelanggan	17
BAB III METODE LAPORAN AKHIR	19
3.1 Profil Perusahaan/Lembaga	19
3.1.1 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan	20
3.1.1.1 Visi Perusahaan	20
3.1.1.2 Misi Perusahaan	20

3.1.1.3 Tujuan Perusahaan	20
3.1.2 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	21
3.1.2.1 Struktur Organisasi	21
3.1.2.2 Pembagian Tugas	21
3.1.3 Aktivitas Objek Perusahaan/Lembaga.....	23
3.2 Metode Laporan Akhir.....	24
3.2.1 Pendekatan Laporan Akhir	24
a. Pendekatan Kuantitatif	26
3.2.2 Jenis dan Sumber Data	26
a. jenis Data.....	27
b. Sumber Data.....	27
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.2.4 Populasi dan Sampel.....	32
a. Populasi	33
b. Sampel.....	34
3.2.5 Pengolahan Data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ..	39
4.1.2 Karakteristik responden berdasarkan usia	39
4.1.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	40
4.1.4 Karakteristik responden berdasarkan jenis layanan ..	40
4.1.5 Karakteristik responden berdasarkan pelanggan	41
4.1.6 Karakteristik responden lama berlangganan	42
4.2 Pembahasan hasil penelitian	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah pelanggan	2
Tabel 3.1 Operasional variabel.....	28
Tabel 3.2 Nilai Pernyataan	31
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	39
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	39
Tabel 4.3 Karakteristik berdasarkan jenis layanan.....	41
Tabel 4.4 Hasil uji validitas Tangibles	43
Tabel 4.5 Hasil uji validitas Reliability	44
Tabel 4.6 Hasil uji validitas Responsiviness	45
Tabel 4.7 Hasil uji validitas Assurance	46
Tabel 4.8 Hasil uji validitas Emphaty	47
Tabel 4.9 Hasil uji validitas kualitas layanan.....	48
Tabel 4.10 Hasil uji lingkungan fisik dan produk	49
Tabel 4.11 Hasil uji reliability variabel X	50
Tabel 4.12 Hasil uji reliability variabel Y	50
Tabel 4.13 Hasil uji normalitas	51
Tabel 4.14 Hasil uji linieritas	52
Tabel 4.15 Hasil uji regresi linier sederhana	55
Tabel 4.16 Hasil uji t	56
Tabel 4.17 Hasil uji koefisiensi determinasi	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Rating Pelanggan	2
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT PLN (Persro) ULP Mariana	22
Gambar 4.1 Diagram Pekerjaan responden.....	40
Gambar 4.2 Diagram Pelanggan PT PLN	41
Gambar 4.3 Diagram berdasarkan lama berlangganan	42
Gambar 4.4 Hasil uji Heteroskedastisitas	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Pengajuan Izin Pengambilan Data dari Mahasiswa
- Lampiran 2. Surat Pengantar Izin Pengambilan Data Dari Wadir I
- Lampiran 3. Surat Izin Pengambilan Data dari PT PLN (Persero) ULP Mariana.
- Lampiran 4. Lembar Kesepakatan Bimbingan
- Lampiran 5. Jadwal Bimbingan Laporan Tugas Akhir
- Lampiran 6. Lembar Rekomendasi Laporan Tugas Akhir
- Lampiran 7. Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 8. Data Kuesioner
- Lampiran 9. Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 10. Lembar Pelaksanaan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 11. Foto Bersama Karyawan PT PLN (Persero) ULP Mariana
- Lampiran 12. Foto Bersama Pelanggan