

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN PADA PT PLN
(PERSERO) UIW S2JB UP3 PALEMBANG ULP SUKARAME**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

**NURUL HIDAYATI
NIM 0616 3060 0474**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2019

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN PADA PT PLN
(PERSERO) UIW S2JB UP3 PALEMBANG ULP SUKARAME**



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

Oleh:

**NURUL HIDAYATI
NIM: 061630600474**

Pembimbing I,

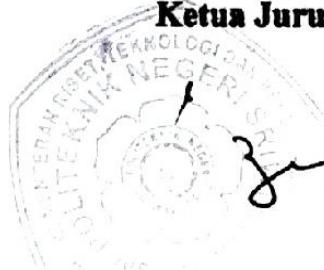
**Palembang, Juli 2019
Pembimbing II,**

**Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M.
NIP 196003271990032001**

**Munparidi, S.E., M.Si.
NIP 196511231994031002**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



**Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M. Hum. Res. M.
NIP 196008061989101001**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Nurul Hidayati
NPM : 061630600474
Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) UIW S2JB UP3 Palembang ULP Sukaramo

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

Pada Hari: Jumat

Tanggal: 2 Agustus 2019

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Munparidi, S.E., M.Si.</u> Ketua		<u>5 - 08 - 2019</u>
2.	<u>Jusmawi Bustan, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>5 - 08 - 2019</u>
3.	<u>M. Yusuf, S.E., M.Si, Ph.D.</u> Anggota		<u>17 - 08 - 2019</u>
4.	<u>Elisa, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>5 - 08 - 2019</u>



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polsri.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Hidayati
NIM : 0616 3060 0474
Kelas : 6 NB
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) UIW S2JB UP3 Palembang ULP
Sukarame

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri
2. Laporan akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila laporan 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, Juli 2019

Yang membuat pernyataan



Nurul Hidayati
NIM 061630600474

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Belajar, Bedoa, Berusaha”

“Bersemangatlah dalam mencari ilmu, agar kelak kau akan merasakan kebahagiaan atas semangatmu selama ini”

“Buatlah target untuk menjadi fokus masa depanmu”

“Tidak ada kenyamanan dihari tua bagi orang yang malas dihari muda”

(Penulis)

Karya ini aku persembahkan untuk:

- 1. Ayahku Tercinta*
- 2. Ibuku Tercinta*
- 3. Adik dan Kakakku Tersayang*
- 4. Pendidik dan Dosen Pembimbing*
- 5. Teman Seperjuangan 6NB*
- 6. Sahabat serta Teman Dekatku*
- 7. Almamater*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan Laporan Akhir tepat pada waktunya.

Penelitian ini meneliti mengenai analisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) UIW S2JB UP3 Palembang ULP Sukarame, dan diukur dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang berdasarkan kinerja/kenyataan dan harapan/kepentingan. Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari 5 yaitu: bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*emphaty*).

Penulis juga menyadari bahwa di dalam pelaksanaan penelitian maupun penyusunan laporan akhir ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, sehingga laporan penulis selanjutnya menjadi lebih baik.

Akhir kata semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis pada khususnya.

Palembang, Juli 2019

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini, penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Akhir ini tidak berjalan dengan baik tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M. Hum. Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M., selaku Pembimbing I Laporan Akhir yang telah bersedia memberikan tenaga, waktu, dan pikiran dalam membantu penulis untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Bapak Munparidi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing II Laporan Akhir yang telah bersedia memberikan tenaga, waktu, dan pikiran dalam membantu penulis untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Ibu Fitri Ning Isa, selaku Supervisor Staff Pelayanan Pelanggan dan Administrasi yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di kantor PT PLN (Persero) UIW S2JB UP3 Palembang ULP Sukaramo.
7. Bapak Kosmi selaku Supervisor Transaksi Energi beserta semua pegawai maupun staff di kantor PT PLN (Persero) UIW S2JB UP3 Palembang ULP Sukaramo dan informasi lainnya guna membangun penulis untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini.
8. Semua dosen, staff administrasi, karyawan jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
9. Ibu, ayah, saudara-saudara dan keluarga besar atas doa, cinta, kasih sayang, semangat dan bantuan baik moral maupun material.

10. Sahabat seperjuangan di Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya terutama kelas 6 NB dan teman seperjuangan angkatan 2016.
11. Semua pihak yang turut membantu dalam proses menyelesaikan Laporan Akhir.

Mudah-mudahan laporan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Semoga Allah SWT memberikan imbalan setimpal kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis.

Palembang, Juli 2019

Penulis

ABSTRAK

Judul dari laporan akhir ini adalah “Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) UIW S2JB UP3 Palembang ULP Sukaramo”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) UIW S2JB UP3 Palembang ULP Sukaramo, yang diukur menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: Bukti Langsung (*tangibles*), Kehandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Perhatian (*emphaty*). Penulis mendapatkan data dari menyebarluaskan kuesioner kepada 60 responden, wawancara dan riset kepustakaan. Data dianalisis dengan menggunakan SPSS versi 23 untuk membuktikan tes validasi. Kemudian untuk mengetahui kualitas pelayanan pelanggan, penulis menggunakan interpretasi skor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari setiap dimensi memperoleh total skor 77,69% dengan harapan/kepentingan pelanggan memperoleh total skor 87,65% yang berarti kinerja dan harapan pelayanan pada PT PLN (Persero) UIW S2JB UP3 Palembang ULP Sukaramo adalah baik dan sangat penting. Untuk itu disarankan bagi perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan yang diharapakan oleh pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pelanggan

ABSTRACT

The title of this final report is "Analysis of Customer Service Quality at PT PLN (Persero) UIW S2JB UP3 Palembang ULP Sukaramo". The purpose of this study was to determine the quality of customer service at PT PLN (Persero) UIW S2JB UP3 Palembang ULP Sukaramo, which was measured using five dimensions of service quality, namely: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The author gets data from distributing questionnaires to 60 respondents, interviews and library research. Data were analyzed using SPSS version 23 to prove validation tests. Then to find out the quality of customer service, the author uses a score interpretation. The results showed that the service quality of each dimension obtained a total score of 77.69% with the expectation / interests of customers obtaining a total score of 87.65%, which meant performance and service expectations at PT PLN (Persero) UIW S2JB UP3 Palembang ULP Sukaramo was good and very important. For this reason, it is recommended for companies to improve the quality of services expected by customers.

Keywords: Service Quality, Customer

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Tujuan	5
1.4.2 Manfaat	5
1.5 Metodologi Penelitian	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	6
1.5.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	7
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data	9

1.5.5 Analisis Data	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Pemasaran Jasa	13
2.1.1 Definisi Pemasaran	13
2.1.2 Pengertian Jasa	13
2.1.3 Pemasaran Jasa	14
2.2 Karakteristik Jasa	15
2.3 Kualitas Pelayanan	15
2.3.1 Definisi Kualitas	15
2.3.2 Pengertian Pelayanan	18
2.3.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.3.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	20
2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	21
2.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	22
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	24
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	24
3.2 Visi dan Misi	25
3.2.1 Visi	25
3.2.2 Misi	25
3.3 Logo PT PLN (Persero)	26
3.4 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	28
3.4.1 Struktur Organisasi	28
3.4.2 Uraian Tugas	29
3.5 Gambaran Umum Responden	32
3.6 Hasil Jawaban Responden	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) UIW S2JB UP3 Palembang ULP Sukarame	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77

DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan PT PLN (Persero) UIW S2JB UP3 Palembang ULP Sukarami	3
Tabel 1.2 Skala Pengukuran Tingkat Kenyataan Kualitas Pelayanan	11
Tabel 1.3 Skala Pengukuran Tingkat Harapan Kualitas Pelayanan	11
Tabel 3.1 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 3.2 Kelompok Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 3.3 Kelompok Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 3.4 Kelompok Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	35
Tabel 3.5 Hasil Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) UIW S2JB UP3 Palembang ULP Sukarami	36
Tabel 4.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) Berdasarkan Kinerja/Kenyataan	40
Tabel 4.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) Berdasarkan Kepentingan/Harapan	43
Tabel 4.3 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>) Berdasarkan Kinerja/Kenyataan	47
Tabel 4.4 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>) Berdasarkan Kepentingan/Harapan	50
Tabel 4.5 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Berdasarkan Kinerja/Kenyataan	54
Tabel 4.6 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Berdasarkan Kepentingan/Harapan	57
Tabel 4.7 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) Berdasarkan Kinerja/Kenyataan	60
Tabel 4.8 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) Berdasarkan Kepentingan/Harapan	64
Tabel 4.9 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Perhatian (<i>Emphaty</i>) Berdasarkan Kinerja/Kenyataan	67

Tabel 4.10	Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Perhatian (<i>Empathy</i>) Berdasarkan Kepentingan/Harapan	70
Tabel 4.11	Hasil Rata-rata Kenyataan dan Harapan Item-item Pernyataan dari Kelima Dimensi Kulaitas Pelanyaan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) UIW S2JB UP3 Palembang ULP Sukaramo	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman	
Gambar 3.1	Lambang PT PLN (Persero)	26
Gambar 3.2	Bidang Persegi Panjang Vertikal	26
Gambar 3.3	Petir atau Kilat	27
Gambar 3.4	Tiga Gelombang	27
Gambar 3.5	Struktur Organisasi	28

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing I)
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing II)
- Lampiran 6 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 7 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 8 Surat Balasan Pengambilan Data
- Lampiran 9 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Variabel X 20 Responden
- Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Variabel Y 20 Responden
- Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Variabel X 60 Responden
- Lampiran 13 Hasil Uji Validitas Variabel Y 60 Responden
- Lampiran 14 Hasil Wawancara Perusahaan
- Lampiran 15 Lembar Kunjungan Mahasiswa