

SKRIPSI

**PENGARUH *TANGIBLE*, *RELIABILITY*, *RESPONSIVENESS*,
ASSURANCE, DAN *EMPHATY* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT PLN PERSERO**



Disusun Oleh

Siti Mutia Tuzahra

1923200501P

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG
PALEMBANG
2023**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG**

**Program Studi Manajemen
Skripsi Sarjana Ekonomi
Semester Genap Tahun 2022/2023**

**PENGARUH *TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE,*
DAN EMPHATY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PLN
PERSERO**

SITI MUTIATUZAHRA

1923200501

UNIVERSITAS
MDP

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Emphaty* terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT PLN Persero. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif serta dengan sampel sebanyak 100 responden. Metode analisis data menggunakan non-probability sampling, purposive sampling serta regresi berganda dengan alat uji SPSS ver 26. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya variabel *Reliability* yang berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT PLN Persero sedangkan variabel *Tangible, Responsiveness, Assurance,* dan *Emphaty* tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT PLN Persero. Secara simultan tiap variabel yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Emphaty* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT PLN Persero.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty,* Kepuasan Pelanggan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi ini perusahaan atau organisasi dituntut untuk meningkatkan kualitasnya karena sektor jasa saat ini telah mengalami peningkatan yang dramatis dan signifikan dibanding dekade sebelumnya. Dinamika yang terjadi pada sektor jasa terlihat dari perkembangan berbagai industri jasa seperti perbankan, asuransi, penerbangan, telekomunikasi, pariwisata dan perusahaan-perusahaan jasa professional lainnya seperti kantor akuntan, konsultan, pengacara dan lain-lain (F Fitriani, 2021). Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat, maka konsumsi akan barang-barang selain kebutuhan dasar juga makin meningkat. Begitu juga dengan kebutuhan untuk mengonsumsi produk-produk jasa yang timbul dari kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tanpa terkecuali Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan

kebutuhan hidup masyarakat banyak (Rio Mustofa, 2019). Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya Badan Usaha Milik Negara (BUMN) diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan pelayanan yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas (AEP Ulukyanan, 2018).

PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero adalah satu-satunya BUMN di bidang kelistrikan yang dalam aktivitasnya memiliki tujuan agar bisa melayani publik dengan baik sehingga menciptakan kepuasan sebagai pelanggan. PT PLN Persero merupakan Badan Usaha Milik Negara yang diberi hak monopoli oleh pemerintah sesuai dengan UUD 1945 pasal 33 yang menegaskan bahwa “Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan” maka PT PLN Persero diberi tugas untuk memasok listrik pada masyarakat, mengatur distribusi dan sumber pemasoknya, serta mengatur jalur administrasi pelayanan publik. Untuk itu PT PLN Persero memberikan perhatian khusus kepada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan pelanggannya.

Untuk mewujudkan hal tersebut salah satu program kerja PT PLN PERSERO dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan bekerja sama memberikan pelayanan masyarakat untuk pengaduan gangguan dan keluhan listrik lebih cepat dan mudah selama 24 jam. Berbagai macam kegiatan rutin yang

dilakukan oleh PT PLN Persero seperti pencatatan meteran, pemeliharaan jaringan rutin, penertiban tagihan, pemeliharaan trafo dan lain-lain. Hal ini adalah bentuk pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Akan tetapi, hal tersebut tidak luput dari beberapa keluhan yang di ajukan kepada PT PLN Persero yang meliputi :

Tabel 1. 1 Jenis Keluhan dan Gangguan

No	Jenis Keluhan dan Gangguan
1	Pembacaan meteran yang kurang akurat
2	Tegangan listrik yang sering tidak stabil
3	Mutu daya yang kurang sesuai
4	Diskriminasi pelayanan pelanggan
5	Respon karyawan dalam penanganan keluhan masih rendah
6	Tertundanya penanganan keluhan dari yang di janjikan

Sumber : PT PLN PERSERO, 2022

Dari table 1.1. dapat dikatakan pelayanan yang diberikan oleh PT PLN Persero masih belum baik sehingga masyarakat belum puas atas pelayanan yang di berikan. Berdasarkan penelitian yang di teliti oleh (Aprianti, Maharani, dan Utama, 2020) dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT PLN Persero UP3 Sumbawa Besar” menyatakan bahwa PT

PLN Persero sebagai penyedia jasa listrik dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono (Indrasari M, 2019:h.61) Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang bersamaan dengan keinginan pelanggan serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Menurut Tjiptono (Indrasari M, 2019:h.65), menjelaskan bahwa dimensi atau lima faktor yang digunakan pelanggan untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan terdiri dari keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*). Dari kelima faktor tersebut tentunya akan menjadi peranan penting untuk meningkatkan produktivitas perusahaan, khususnya perusahaan yang bergerak dibidang jasa.

Berdasarkan penelitian yang diteliti oleh (Miraji, Suliawati, dan Arfah, 2020) dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan PT PLN Persero terhadap Kepuasan Pelanggan di Patumbak Medan Selatan “ menyatakan bahwa berdasarkan pengamatan singkat yang telah dilakukan sejak satu tahun yang lalu terdapat beberapa permasalahan yang berupa keterlambatan pelayanan, ketidakpastian waktu dan biaya pelayanan. Fenomena tersebut akan menimbulkan pemikiran pemikiran negatif dari pelanggan. Ini menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan seperti daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan

pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Melihat keadaan tersebut, PT PLN Persero berupaya agar dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Persoalan yang sering dikritisi masyarakat adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Pelayanan PT PLN Persero dinilai di bagian TMP (Tingkat Mutu Pelayanan) apabila memenuhi harapan pelanggan, misalnya pegawai yang penuh atensi, sopan dan hormat, mengerti tata cara, prosedur kebijakan dan peraturan pemasangan baru dan tambah daya, mampu memberikan penjelasan dengan baik, maka kepuasan dari publik pengguna layanan tercipta.

Hal ini dijelaskan dalam penelitian yang diteliti oleh (Veranita dan Hatimatunnisani, 2021) dengan judul penelitian “ Kualitas Pelayanan Publik Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN Persero Rayon Bandung Selatan “. Penilaian tersebut dinilai karena masih kerap ditemukan keluhan dari masyarakat untuk mengajukan penambahan daya listrik karena prosedur yang kurang jelas, antrian pelanggan yang cukup lama, petugas pelayanan yang kurang informatif dan responsif, dan kepastian waktu pelaksanaan. Dari fenomena tersebut, perlunya kesadaran dari PT PLN Persero untuk menerapkan lima faktor kualitas pelayanan sebagai pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Schisffman dan Kanuk (Indrasari M, 2019:h.82), kepuasan

pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk yang dirasakan dan diharapkannya. Jadi dari definisi diatas artinya adalah jika perasaan seseorang tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapannya maka seseorang tersebut dapat dikatakan puas.

Dalam penelitian yang diteliti oleh (Mi'raji, Suliawati, dan Arfah, 2020) yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan PT PLN Persero terhadap Kepuasan Pelanggan di Patumbak Medan Selatan “ menjelaskan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dengan itu PT PLN Persero dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang ada penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN Persero** “.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty* terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN Persero Unit Layanan Pelanggan Kenten secara parsial?
2. Bagaimana pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan*

emphaty terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN Persero Unit Layanan Pelanggan Kenten secara simultan?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1. Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas maka penulis mengambil topik mengenai pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty* terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN Persero Unit Layanan Pelanggan Kenten.
2. Unit analisis yang diteliti meliputi pelanggan di PT PLN Persero Unit Layanan Kenten.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty* terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN Persero Unit Layanan Pelanggan Kenten secara parsial.
2. Untuk menganalisis pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty* terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN Persero Unit Layanan Pelanggan Kenten secara simultan.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti, hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai wawasan dan penerapan berbagai teori-teori yang telah di peroleh dan di pahami selama mengikuti perkuliahan. Bagi Perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi PT PLN Persero untuk meningkatkan cara kerja dan memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan.
2. Bagi Pembaca, hasil dari penelitian ini sebagai informasi dan perbandingan dalam hal mengenai pengaduan dan keluhan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian ini terdiri dari beberapa bab meliputi:

BAB I PENDAHULUAN

Penulis akan membahas mengenai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian , tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Penulis akan membahas mengenai tinjauan pustaka yang terdiri dari landasan teori yang berisikan pengertian kualitas layanan, citra

perusahaan, lokasi perusahaan, dan kepuasan pelanggan, penelitian terdahulu, dan kerangka pikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Penulis akan membahas metode penelitian yang terdiri populasi dan sampel, jenis data dan sumber data, definisi operasional dan teknik analisis data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penulis akan membahas mengenai pengolahan terhadap data yang telah diperoleh yang berkaitan dengan pembahasan masalah yang sedang diteliti penulis. Di dalam bab ini terdapat gambaran umum, objek penelitian, hasil penelitian serta pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Penulis akan menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang telah diperoleh dan penulis akan memberikan saran bagi perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: Jakad Publishing Surabaya.
- Indrasasri, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Satriadi, Wanawir, Hendrayani, E., Siwiyanti, L., & Nursaidah. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Bantul: Penerbit Samudra Biru.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Suntoyo, D. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).