

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT. PLN (PERSERO)  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KOTA AMBON (STUDI  
KASUS PELANGGAN RUMAH TANGGA TARIF 900 VA).**

**Eline Octoviana Hutubessy<sup>1)</sup>, Simson Melmambessy<sup>2)</sup>, Victorio Fernando Nahuway<sup>3)</sup>**

<sup>1,2,3)</sup>Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Ambon

[eline.hutubessy67@gmail.com](mailto:eline.hutubessy67@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This study aims to determine: (1) The service quality of PT. PLN (Persero) in Ambon City. (2) The level of customer satisfaction of PT. PLN (Persero) in Ambon City. (3) Influence of PT service quality. PLN (Persero) on customer satisfaction in Ambon City.*

*This type of research is quantitative. Data collection techniques were carried out through literature and field research in the form of observations, questionnaires, agency data and documentation. The total population for the study was 24,332 with a random sample of 100 people. The analytical method used is the Simple Linear Regression method.*

*The results showed that the indicators of Service Quality at PT. PLN (Persero) in Ambon City is good because the percentage of Service Quality has high values or a high percentage, especially on the Empathy indicator. Customer Satisfaction at PT. PLN (Persero) in Ambon City is very good because Customer Satisfaction is higher than Service Quality, which means that customers in Ambon City are very satisfied with the service or performance of the service provider (PT. PLN). Service Quality has an effect on Customer Satisfaction, from the regression model, significant results are obtained and the percentage value is 66 percent.*

*Keywords: Service quality*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) di Kota Ambon. (2) Tingkat kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) di Kota Ambon. (3) Pengaruh kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) terhadap kepuasan pelanggan di Kota Ambon.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka dan penelitian lapangan yang berupa observasi, kuesioner, data instansi dan dokumentasi. Jumlah populasi penelitian adalah sebanyak 24.332 dengan sampel sebanyak 100 orang yang dipilih secara acak. Metode analisis yang digunakan adalah metode Regresi Linear Sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) di Kota Ambon sudah baik karena persentase dari Kualitas Pelayanan memiliki nilai-nilai yang tinggi atau persentase yang tinggi terutama pada indikator Empati. Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) di Kota Ambon sangat baik karena Kepuasan Pelanggan lebih tinggi dari Kualitas Pelayanan yang artinya pelanggan di Kota Ambon sangat puas atas pelayanan atau kinerja pemberi layanan (PT. PLN). Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, dari model regresi diperoleh hasil yang signifikan dan nilai persentasenya sebesar 66 persen.

Kata kunci : Kualitas pelayanan

**1. PENDAHULUAN**

Dalam era globalisasi ini perusahaan atau organisasi dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan 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.

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.

Penelitian yang dilakukan Bandu dengan judul "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Maluku dan Maluku Utara mengemukakan bahwa 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. Oleh karena itu,

dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia.

Badan-Badan Usaha Milik Negara tersebut diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat.

Di Indonesia PT. PLN merupakan salah satu BUMN yang memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat baik masyarakat kalangan bawah sampai kalangan atas. PT. PLN (Persero) di Indonesia sudah lama ada dan berkembang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. PT. PLN (Persero) di Indonesia memiliki dua program yaitu listrik pasca bayar dan listrik Prabayar. Kedua program tersebut sudah dinikmati masyarakat diseluruh Indonesia termasuk di Kota Ambon.

PT. PLN (Persero) banyak memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat diantaranya pelayanan pemasangan listrik baru, penambahan daya listrik, penyedia lampu penerangan jalan dan layanan gangguan listrik baik di kantor, rumah, perusahaan, rumah sakit, sekolah, taman dan lain-lain. PT. PLN (Persero) harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya atau bahkan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat karena akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan.

Menurut pengamatan singkat yang telah dilakukan sejak dua tahun yang lalu tepatnya di Kota Ambon terdapat beberapa permasalahan yang berupa keterlambatan pelayanan, ketidakpastian waktu dan biaya pelayanan, listrik ilegal sampai adanya orang tertentu yang memanfaatkan situasi tersebut untuk mengambil keuntungan sendiri dengan cara memungut persen di setiap rumah pada saat membawa struk pembayaran listrik yang tentunya merugikan pelanggan dan pihak PLN sendiri. Fenomena tersebut akan menimbulkan pemikiran-pemikiran negatif dari pelanggan.

Pelayanan pelanggan merupakan unsur yang penting dalam usaha peningkatan kepuasan pelanggan, oleh karena itu suatu perusahaan harus.

memberikan pelayanan yang prima terhadap pelanggan. Dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan yang merupakan tujuan penting bagi PT. PLN (Persero) di Kota Ambon dalam memenuhi kebutuhan, keinginan serta kepuasan pelanggan tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) kepada konsumen.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Wijaya bahwa "Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Selanjutnya Garvin dan Davis menyatakan bahwa "Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Konsep kualitas sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Pada hakekatnya aspek ini bukanlah satu-satunya aspek kualitas. Dalam perspektif Total Quality Management (TQM), kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditentukan melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.

Menurut Tjiptono bahwa "kualitas jasa adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan". kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Wyckof bahwa "Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan." Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan

Menurut Wijaya bahwa "Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita (perusahaan) untuk memenuhi standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada kinerja perusahaan<sup>24</sup>." Sedangkan menurut Soedjas, "Pelanggan adalah fokus dari aktivitas bisnis perusahaan apapun. Dengan demikian, pelanggan adalah orang nomor satu di perusahaan."

Menurut Kotler & Susanto bahwa "Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya." Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan kecewa. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan sangat puas, senang atau gembira.

Kepuasan pelayanan dalam KEPMEMPAN/25/MPAN/2/M.2004 adalah "hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik."

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan.

### 3. METODOLOGI

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian yang merupakan data yang berbentuk angka. Metode yang digunakan adalah metode survey dengan meneliti populasi yang relatif luas dengan cara menentukan jumlah sampel dari populasi yang diteliti. Metode ini dilakukan dengan cara penyebaran kuisisioner/angket dan dokumentasi. Desain penelitian hubungan ini cukup sederhana karena hanya mengumpulkan skor dua variabel saja yaitu kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) dan kepuasan pelanggan kemudian menghitung koefisien korelasinya.

Menurut Sugiyono bahwa "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Dalam penelitian ini populasinya adalah pelanggan PT. PLN (Persero) di Kota Ambon yang diberikan pelayanan sebanyak 24.332 pelanggan Rumah Tangga Tarif 900 Va yang terdiri dari Tiga kecamatan dan pengambilan sampel sebanyak 1 Kecamatan.

Menurut Sugiyono bahwa "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut." sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili seluruh populasi.

Ukuran sampel yang harus diambil tergantung pada jenis penelitian, jika penelitiannya deskriptif maka jumlah sampel adalah 10% dari populasi. Pada prinsipnya semua kuesioner yang belum baku ataupun telah dimodifikasi harus dilakukan uji validitas dan reliabilitas biasanya cukup pada jumlah 10 responden.

Dalam penelitian ini jumlah populasi pelanggan dengan batas kesalahan yang diinginkan adalah 10%, diketahui jumlah 42.013 pengguna layanan PT. PLN (Persero) di Kota Ambon Kecamatan sirimau yang terdiri dari 93% pelanggan rumah tangga, maka  $N = 24.332$  pelanggan rumah tangga dengan tarif 900 VA. Dengan demikian dapat diketahui besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin.

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT. PLN (Persero) di Kota Ambon dengan menggunakan rumus *Regresi Linear* sederhana yaitu :

$$Y = a + bX + \epsilon$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan PT. PLN (Persero)

X : Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero)

a : Konstanta

b : Koefisien Korelasi

e : Epsilon

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menunjang kepuasan pelanggan, maka salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap perusahaan khususnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat perlu memberikan penerapan kualitas pelayanan, sebab dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan, maka akan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan pada PT. PLN (Persero), maka perlu dilakukan analisis mengenai kualitas pelayanan. Hal ini bertujuan untuk dapat melihat sebagian besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero). Adapun dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang meliputi: Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Bukti fisik (tangible)

menunjukkan kemampuan lokasi perusahaan dimana menilai tentang Kondisi peralatan gedung dan peralatan fisik adalah merupakan bentuk dari bukti nyata dari kemungkinan akan tingginya kualitas pelayanan yang diberikan PLN (Persero) kepada pelanggan. Penelitian ini menggunakan 4 item kuesioner pada indikator Tangible. untuk mengukur persepsi konsumen mengenai bukti fisik. Hasil tanggapan terhadap tangible dapat dijelaskan pada

Sebaran frekuensi Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki Tangible. Indikasi tersebut ditunjukkan bahwa 38 (38 persen) yang menyatakan sangat setuju dan rata-rata sebesar 4,38. Jumlah item yang paling banyak adalah item nomor 4 yaitu area lahan parkir di Kantor PLN tersedia

Realibility menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang segera, kurat, dan memuaskan. Penelitian ini menggunakan 4 item kuesioner reliability untuk mengukur persepsi pelanggan mengenai kehandalan. Hasil tanggapan terhadap reliability dapat dijelaskan

Sebaran frekuensi pada hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kehandalan yang ditunjukkan bahwa 37 (37 persen) yang menyatakan setuju dan rata-rata sebesar 4,37. Jumlah item yang paling banyak adalah nomor 1 atau registrasi pelayanan di kantor PLN tepat waktu .

Responsiveness adalah pemberian pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tanggap. Penelitian ini menggunakan 4 item kuesioner responsiveness untuk mengukur persepsi pelanggan.

Sebaran frekuensi pada hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki Responsiveness. Indikasi tersebut ditunjukkan bahwa 42 (42 persen) yang menyatakan setuju dan rata-rata sebesar 4,42 yang berarti bahwa sebagian terbesar dari responden (pegawai) secara rata-rata memiliki Responsiveness. Kebanyakan responden memilih Sangat Setuju pada koesioner pertanyaan.

Assurance menunjukkan pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pemberi pelayanan. Penelitian ini menggunakan 4 item kuesioner assurance untuk mengukur persepsi pelanggan mengenai assurance.. Hasil tanggapan terhadap assurance dapat dijelaskan Sebaran frekuensi pada hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki Assurance. Indikasi tersebut ditunjukkan bahwa 41 (41 persen) yang menyatakan sangat setuju dan rata-rata sebesar 4,41 yang berarti bahwa sebagian terbesar dari responden secara rata-rata memiliki Assurance.

Pertanyaan dalam indicator Emphaty tentang kepedulian dan perhatian kepada pelanggan. Penelitian ini menggunakan 4 item kuesioner emphaty untuk mengukur persepsi konsumen mengenai perhatian yang diberikan PLN (Persero) kepada Pelanggan. Hasil tanggapan terhadap emphaty dapat dijelaskan

Sebaran frekuensi pada hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki Emphaty. Indikasi tersebut ditunjukkan bahwa 43 (43 persen) yang menyatakan sangat setuju dan rata-rata sebesar 4,43 yang berarti bahwa sebagian terbesar dari responden secara rata-rata memiliki Emphaty. Item kuesioner yang memiliki jumlah paling banyak adalah mudah dihubungi oleh pelanggan dengan cara menelpon ke PLN dengan call center 123.

Analisis kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) terhadap pemberian layanan yang diberikan dapat diketahui melalui indikator Desire Service dan Adequate Service, untuk lebih jelasnya hasil penelitian.

### 1. Desire Service

Item kuesioner ini menunjukkan harapan pelanggan atau konsumen sebelum diberikan pelayanan oleh petugas pelayanan. Sebaran frekuensi pada hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki Desire Service . Indikasi tersebut ditunjukkan bahwa 39 (39 persen) yang menyatakan sangat setuju dan rata-rata sebesar 4,39 yang berarti bahwa sebagian terbesar dari responden secara rata-rata memiliki Desire Service. Item kuesioner yang memilih paling banyak adalah Sangat setuju dan setuju.

### 2. Adequate Service

Item kuesioner ini menunjukkan harapan pelanggan atau konsumen setelah diberikan pelayanan oleh petugas pelayanan. Adapun item yang dipertanyakan adalah tentang kelengkapan ruangan, sikap dan lain-lain.

Sebaran frekuensi pada hasil menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki Adequate Service. Indikasi tersebut ditunjukkan bahwa 53 (53 persen) yang menyatakan sangat setuju dan rata-rata sebesar 4,53 yang berarti bahwa sebagian terbesar dari responden secara rata-rata memiliki Desire Service. Item kuesioner yang memilih paling banyak adalah Sangat setuju.

### 1. Kualitas Pelayanan

Dari data persentase Kualitas Pelayanan dapat diketahui bahwa yang memilih jawaban paling banyak pada indikator Tangible adalah item soal nomor 4 sebanyak 447 atau 25,48 persen. Pada indikator Realibility yang terbanyak adalah pada item soal nomor 4 sebanyak 436 atau 24,94 persen. Pada indikator Responsiveness adalah pada item soal nomor 1 sebanyak 254 atau 25,63 persen. Pada indikator Assurance yang paling banyak adalah pada item soal nomor 1 dan 4 sebanyak 444 atau 25,15 persen. Dan pada indikator Emphaty yang paling banyak adalah item soal nomor 3 sebanyak 452 atau 25,49 persen.

Kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) di Kota Ambon baik karena persentase dari kualitas pelayanan memiliki nilai-nilai yang tinggi atau persentase yang tinggi. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa indikator pada

kualitas pelayanan yang tertinggi adalah Emphaty sebesar 4,43 atau 43 persen yang artinya kepedulian dan perhatian sangat dibutuhkan oleh pelanggan dalam melakukan pelayanan yang dibutuhkan.

### 2. Kepuasan Pelanggan

. dari data dapat diketahui bahwa yang memilih jawaban paling banyak pada indikator Desire Service adalah item soal nomor 1 dan 3 sebesar 447 atau 25,42 dan pada indikator Adequate Service adalah pada item soal nomor 1 sebanyak 459 atau 25,33 persen. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa indikator pada kepuasan pelanggan yang memiliki rata-rata persentase tertinggi adalah Adequate Service sebesar 4,53 atau 53 persen.

Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) di Kota Ambon baik karna Adequate Service (harapan pelanggan setelah diberikan pelayanan) lebih besar nilainya dari Desire Service (Harapan pelanggan sebelum diberikan pelayanan) dan nilai Kepuasan Pelanggan lebih tinggi dari Kualitas Pelayanan yang artinya pelanggan di Kota Ambon sangat puas atas pelayanan atau kinerja pemberi layanan ( PT. PLN) dibandingkan dengan harapan pelanggan

### 3. Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Sederhana

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) terhadap Kepuasan Pelanggan di Kota Ambon dapat diketahui melalui rekapitulasi hasil analisis regresi sederhana. Berdasarkan data penelitian yang dikumpulkan baik untuk variabel terikat (Y) maupun variabel bebas (X) yang diolah dengan menggunakan bantuan program SPSS 16 (Terlampir).

Besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,812 dan dijelaskan bahwa besarnya persentase pengaruh variabel Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R. dari hasil tersebut diperoleh R<sup>2</sup> sebesar 0,660 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 66 persen dan 34 persen lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan data penelitian baik untuk variabel bebas (Kualitas Pelayanan) maupun variabel terikat (Kepuasan Pelanggan) yang diolah dengan menggunakan bantuan program SPSS 16 (Terlampir), maka diperoleh hasil perhitungan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX + \varepsilon$$

$$Y = 3,472 + 0,366X$$

Dari persamaan tersebut dapat dijeaskan bahwa :

1. Kostanta sebesar 3,472 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai Kualitas Pelayanan maka nilai Kepuasan Pelanggan sebesar 3,472.
2. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,366 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai Kualitas Pelayanan, maka nilai Kepuasan Pelanggan bertambah 0,366.
3. Dari data tersebut dapat diketahui nilai t hitung sebesar 13,791 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan Kepuasan Pelanggan karna setiap penambahan nilai Kualitas Pelayanan maka Kepuasan Pelanggan juga bertambah. Apabila Pelayanan yang diberikan kurang menyenangkan maka Kepuasan Pelanggan juga akan kurang. Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan merupakan tujuan utama dalam perusahaan, tanpa pelanggan perusahaan tidak akan ada dan nilai asetnya sangat kecil.

Dalam teori Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Tangible berupa penampilan petugas, fasilitas, peralatan telah memenuhi standar atau melebihi harapan pelanggan, Realibility atau kehandaln petugas pelayanan di PLN sudah baik, Responsiveness atau ketanggapan petugas dalam melayani pelanggan sudah baik, Assurance atau jaminan yang diberikan telah melebihi harapan pelanggan, dan Emphaty atau cara memperlakukan pelaggan di kantor PLN sudah baik karna memiliki persentasi yang paling tinggi. Kepuasan Pelanggan terdiri dari Desire Service atau harapan yang akan diterima oleh pelanggan PLN sebelum diberikan Pelayanan, sedangkan Adequate Service atau harapan pelanggan apakah sesuai atau melebihi setelah diberikan pelayanan oleh pemberi pelayanan

## 5. PENUTUP

Penutup terdiri dari Kesimpulan dan Saran.

### 5.1. Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan PT.PLN (Persero) terhadap kepuasan pelanggan di Kota Ambon dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) di Ambon sangat baik karna persentase dari kualitas pelayanan memiliki nilai-nilai yang tinggi atau persentase yang tinggi. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa indikator pada kualitas pelayanan yang tertinggi adalah Emphaty sebesar 4,43 atau 43 persen yang artinya kepedulian dan perhatian sangat dibutuhkan oleh pelanggan dalam melakukan pelayanan.
2. Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) di Ambon sangat baik karna Adequate Service (harapan pelanggan setelah diberikan pelayanan) lebih besar nilainya dari Desire Service (Harapan pelanggan sebelum diberikan pelayanan) dan nilai Kepuasan Pelanggan lebih tinggi dari Kualitas Pelayanan yang artinya pelanggan di Ambon sangat puas atas pelayanan atau kinerja pemberi layanan (PT. PLN) dibandingkan dengan harapan pelanggan.

3. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan karena nilai hitung lebih besar dari t tabel (Terlampi) dan persentasenya sebesar 66 persen, 34 persen dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel Kualitas Pelayanan.

### 5.2. Saran

1. Bagi pihak PT.PLN (Persero) Rayon Ambon hendaknya mempertahankan dan meningkatkan Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dan tidak kecewa.
2. PT. PLN (Persero) harus memperhatikan Kualitas Pelayanan dengan cara memperbaiki fasilitas maupun pelayanan yang masih kurang.
3. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan hasil penelitian ini dan menjadi referensi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Guntur, dkk. 2015. *Prosedur dan Pedoman Penulisan Skripsi. Ilmu Administrasi Negara FIS UNM*. Makassar
- Kotler, Philip & Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.
- Nasution, M Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia. Bogor
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Sinambela, L Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta
- Soedjas, Triwibowo. 2014. *Layanan Wow untuk Pelanggan*. Media Pressindo. Yogyakarta
- Sugiyono. 2013. *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara
- Tjiptono, Fandi. 2006. *Manajemen Jasa*. CV Andi OFFEST. Yogyakarta
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Indeks. Jakarta
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MenegPAN) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2007. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik Nomor: 235/KPTS/1975
- Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Fatmawati, Sigit. 2010. *Teori Kualitas Pelayanan*. (Online). (<http://tesisdisertasi.blogspot.co.id/2010/09/teori-kualitas-pelayanan.html>. diakses sabtu 15 januari 2020. 20.41)
- [www.pln.ac.id](http://www.pln.ac.id)
- [www.kontakkami@pln.co.id](mailto:www.kontakkami@pln.co.id)