

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PELAYANAN TAMBAH  
DAYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. PLN (PERSERO)  
AREA CIJAWURA**

***EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACATION  
ADDED POWER TO PT. PLN (PERSERO) AREA CIJAWURA***

Adisty Rahayu<sup>1</sup>, Harrie Lutfie<sup>2</sup>

Prodi D3 Manajemen Pemasaran , Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom

<sup>1</sup>[Adistyoctaviany9@gmail.com](mailto:Adistyoctaviany9@gmail.com) , <sup>2</sup>[harrie.lutfie@gmail.com](mailto:harrie.lutfie@gmail.com)

---

**ABSTRAK**

Perkembangan bisnis saat ini dengan pesat, menciptakan persaingan yang cukup ketat para perusahaan berlomba-lomba dalam mencapai tujuan mereka. Syarat yang harus di penuhi oleh suatu perusahaan agar sukses dalam persaingan. Penelitian ini berjudul "Pengaruh Kualitas layanan dan tambah daya terhadap kepuasan pelanggan PT.PLN (Persero) Area Cijawura". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari deskripsi variabel yaitu kualitas layanan (X1) 80,22% artinya bahwa kualitas layanan dari PLN Cijawura cukup baik. , pelayanan tambah daya (X2) 80,85%. artinya bahwa pelayanan tambah daya dari PLN Cijawura cukup baik , terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) 76,82% artinya bahwa Kepuasan Pelanggan dari PLN Cijawura cukup baik .Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui kuesioner, studi dokumentasi, dan wawancara. Penelitian ini menggunakan 100 responden, Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linier Berganda ( $Y = 10,958 + 0,372X1 + 0,398X2$ ) . Untuk mengetahui apakah kualitas layanan dan pelayanan tambah daya berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, maka dilakukan pengujian statistik dengan berdasarkan hasil analisis, diperoleh t hitung pada variabel kualitas layanan adalah  $3,059 > t$  tabel 1,984 dan t hitung pada variabel pelayanan tambah daya adalah  $3,294 > t$  tabel 1,984 , t tabel diperoleh dari  $df = 100 - 2$  dengan tingkat signifikan 0,05. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai dari F hitung adalah  $18,935 > F$  tabel 3.090, F tabel diperoleh dari  $df1$  (pembilang) = jumlah variabel independen dan  $df2$  (penyebut) =  $n-k-1$  dengan tingkat signifikan 0,05. Besarnya R square menunjukkan angka 0,281 dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas layanan dan Pelayanan Tambah daya mempengaruhi Kepuasan pelanggan , dan memiliki pengaruh sebesar 28,1%, sedangkan sisanya sebesar 71,9% ( $100\% - 28,1\%$ ) dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya di PT.PLN (Persero) Area Cijawura.

***Kata kunci: Kualitas layanan, Pelayanan Tambah Daya***

---

**ABSTRACT**

*This study entitled "Effect of service quality and customer satisfaction added power to PT PLN (Persero) Area Cijawura". This study aims to determine the effect of variables that Quality of service (X1), added power (X2), to the Customer*

*Satisfaction (Y) on the Customer PT PLN (Persero) Area Cijawura This research is a kind of explanatory research, the research aims to study, describe, express, and investigate the causal relationship between the dependent independent variables and variables. The data used are primary data and secondary data obtained through questionnaires, documentary studies and interviews. This study uses 100 respondents, the data analysis technique in this research is multiple linear regression analysis. as a sample study conducted by purposive sampling. Based on the results of this research is that simultaneous Quality of service (X1), added power (X2), to the Customer Satisfaction (Y) have a significant effect on customer loyalty (Y) PT PLN (Persero) Area Cijawura.*

**Keywords:** *Quality of Service , Add Power*

---

## **1. Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang**

Era globalisasi sekarang ini, menuntut Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan/citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada konsumen. Dari berbagai macam pelayanan yang di tawarkan oleh PT. PLN (persero) masih banyak konsumen yang belum mengerti dengan penambahan daya yang di berikan oleh PT. PLN seperti pemasangan penambahan daya listrik untuk yang daya tersambung besarnya daya pemakaian yang di sepakati oleh konsumen dan PT. PLN yang terdapat dalam perjanjian jual beli tenaga listrik yang menjadi dasar kilo watt (kW) satuan daya listrik nyata atau aktif pada kilo watt (kW) dalam penambahan daya.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Pengaruh tingkat Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) cijawura Jawa Barat secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan?
2. Bagaimana Pengaruh Pelayanan Tambah daya PT. PLN (Persero) cijawura Jawa Barat secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan dan Pelayanan Tambah Daya PT. PLN (Persero) cijawura Jawa Barat secara bersama terhadap Kepuasan Pelanggan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis apakah ada pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan pelanggan, penggunaan listrik di PT. PLN Cijawura.
2. Untuk menganalisis pengaruh adanya Pelayanan tambah daya terhadap Kepuasan pelanggan pada penggunaan listrik di PT. PLN Cijawura.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Penulis  
Untuk menambah wawasan dan pengetahuan, serta sebagai sarana bagi penulis dalam menerapkan ilmu yang telah didapat di perkuliahan dalam keadaan yang sesungguhnya di lapangan.
- b. Bagi PT.PLN Cijawura  
Dapat digunakan sebagai masukan yang dapat dipertimbangkan oleh PT. PLN Cijawura atas efektivitas pemasangan listrik yang akan diterapkan untuk bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain yang sejenis.
- c. Bagi Telkom University  
Digunakan untuk persyaratan kelulusan bagi siswa, sekaligus berfungsi sebagai arsip atau dokumentasi untuk kampus dan dijadikan sarana referensi bagi pembaca dalam membuat tugas akhir.

#### 1. Kendala-kendala penugasan

- A. Beberapa pelanggan yang ingin melakukan tambah daya listrik mengeluh di karenakan proses melakukan tambah daya mereka melalui akses internet dan registrasi online, tidak bisa mereka lakukan.
- B. Rumah pelanggan kadang mengalami padam lampu dengan secara tiba-tiba/ spaning dikarenakan pemakaian listrik perhari dengan kwh dirumah tidak seimbang, maka dari itu pelanggan sering mengeluh karna kejadian tersebut suka terjadi.

### 2. Landasan Teori

#### 2.1 Manajemen pemasaran

Kotler dan Keller (2012 ; 27), mendefinisikan manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmunan dalam memilih target pasar dan mendapatkan, mempertahankan, dan meningkatkan konsumen dengan membuat, memberikan, mengkomunikasikan nilai konsumen yang superior.

#### 2.2 Kualitas Layanan

Tjiptono (2012 : 174) “Kualisa Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Dimensi pokok tersebut antara lain:

- a. Tangibles (bukti fisik)
- b. Emphaty
- c. Realibility (Realibilitas)
- d. Responsiveness (Daya tanggap)
- e. Assurance (Jaminan)

#### 2.3 Pelayanan Tambah Daya

“Suatu sistem adalah jaringan kerja dari prosedur - prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama - sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu”

Dimensi pokok tersebut antara lain:

- a. Komponen sistem :
- b. Batas sistem
- c. Lingkungan luar sistem
- d. Penghubung sistem
- e. Pengolah sistem

### 2.3 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat dirasakan setelah pelanggan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang/jasa dari penjual atau penyedia barang/jasa dengan harapan dari pembeli itu sendiri

Dimensi pokok tersebut antara lain:

1. Expectations (harapan)
2. Performance (kinerja)
3. Comparison (perbandingan)
4. Confirmation
5. Discrepancy (ketidaksesuaian)

### 3.1 Variabel Operasional

#### A. Variabel Independen

(X1)

1. Kualisa Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan menurut Tjiptono (2012:174). meliputi : Tangibles (bukti fisik), Emphaty , Realibility (Realibilitas), Responsiveness (Daya tanggap), Assurance (Jaminan).

(X2)

2. Pelayanan Tambah daya adalah adalah jaringan kerja dari prosedur - prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama - sama untuk melakukan perubahan daya listrik atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu. Serta dimensi- dimensi yang digunakan dalam tambah daya., menurut Davis, 2013 meliputi. Komponen sistem, Batas sistem, Lingkungan luar sistem, Penghubung sistem, Pengolah system.

#### B. Variabel Dependen

1. Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. menurut Wilkie (2012:46). meliputi. Expectations (harapan), Performance (kinerja), Comparison (perbandingan), Confirmation, Discrepancy (ketidak sesuaian).

### 3.2 Teknik Analisis Data

#### 3.3 Analisis Deskriptif

Statistic yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

#### 3.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, multikolinieritas, autokorelasi, dan hetroksdastis pada model regresi.

#### 3.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ).

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

#### 3.6 Uji T (Uji Parsial)

Korelasi parsial digunakan untuk menganalisis bila peneliti bermaksud mengetahui pengaruh atau mengetahui hubungan antara variabel indepen dan dependen, dimana salah satu variabel independennya dibuat tetap/dikendalikan.

$$t = \frac{rp\sqrt{n-3}}{\sqrt{1-r^2p}}$$

#### 3.7 Uji F (Uji Simultan)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah variabel independen atau bebasan yang dimaksudkan dalam model mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen atau terikat

$$f_h = \frac{\frac{R^2}{k}}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

#### 3.8 Koefisien Determinasi

R adalah koefisien korelasi majemuk yang mengukur tingkat hubungan antara variable terikat ( $Y$ ) dengan semua variable bebas yang menjelaskan secara bersama-sama dan nilainya selalu positif.

$$KD = r^2 \times 100$$

#### 4.1 Hasil Penelitian

Penulis dalam menyebarkan kuesioner berhasil memperoleh 100 orang responden yang telah mengisi kuesioner dari 100 yang di daerahkan, penyebaran kuesioner di lakukan mulai tanggal 20 april 2017.

#### 4.2 Deskripsi Variabel Kualitas layanan

Jumlah Jawaban	3851
Jawaban Ideal (4x100x12)	4800
Persentase ( 3851/4800)x100%	80,22%

diperoleh skor persentase sebesar 80,22%. Artinya bahwa kualitas layanan dari PLN Cijawura cukup baik.

#### 4.3 Deskripsi Variabel Pelayanan Tambah Daya

Jumlah Jawaban	4530
Jawaban Ideal (4x100x13)	5200
Persentase (4530/5200)x100%	80,85%

Mayoritas responden tidak setuju terhadap pelayanan tambah daya yang jauh dari harapan mereka. diperoleh skor persentase sebesar 80,85%.

#### 4.4 Deskripsi Variabel kepuasan pelanggan

Jumlah Jawaban	3997
Jawaban Ideal (4x100x13)	5200
Persentase (3997/5200)x100%	76,82 %

Hal ini didukung oleh hanya sedikit responden yang setuju . diperoleh skor persentase sebesar 76,82%.

#### 4.5 Pengujian Validitas Kualitas Layanan

Pada variabel X1 merupakan variabel independen yaitu kualitas layanan. Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan terhadap 12 pertanyaan variabel X\_1, seluruh item pertanyaan dinyatakan valid maka nilai korelasi harus diatas 0.197.

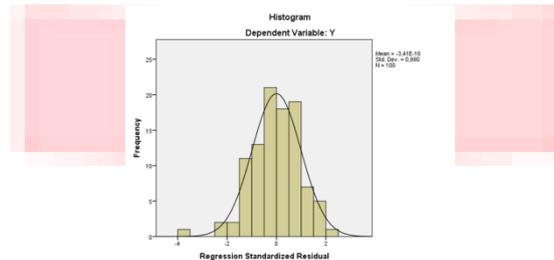
#### 4.6 Pengujian Validitas Pelayanan Tambah Daya

Pada variabel X2 merupakan variabel independen yaitu Tambah daya. Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan terhadap 13 pertanyaan-pertanyaan variabel X2. seluruh item pertanyaan dinyatakan valid maka nilai korelasi harus diatas 0,197.

#### 4.7 Pengujian Validitas Kualitas Layanan

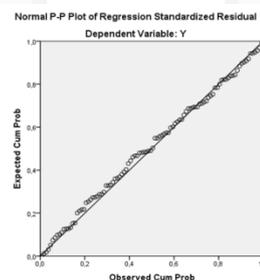
Pada variabel Y merupakan variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan terhadap 13 pertanyaan-pertanyaan variabel Y. Seluruh item pertanyaan dinyatakan valid maka nilai korelasi harus diatas 0,197.

#### 4.8 Pengujian Normalitas



Uji normalitas dengan normal probability plot mensyaratkan bahwa penyebaran data harus berada disekitar wilayah garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini memenuhi syarat normal probability plot sehingga model regresi dalam penelitian memenuhi asumsi normalitas ( berdistribusi normal ). Artinya data dalam penelitian ini berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

#### 4.9 Pengujian Heteroskedastisitas



Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat bahwa titik-titik yang ada tidak membentuk pola yang teratur. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada data dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4.10 Uji Linier Berganda

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$Y = 10,958 + 0,372X_1 + 0,398X_2$$

Interpretasi dari persamaan regresi tersebut adalah sebagai berikut: Konstanta/intersep sebesar 10,958 secara matematis menyatakan bahwa jika nilai variabel bebas  $X_1$  dan  $X_2$  sama dengan nol, maka  $Y$  tetap memiliki nilai sebesar 10,958. Dengan kata lain bahwa nilai kepuasan pelanggan tanpa kualitas layanan dan pelayanan tambah daya adalah 10,958 unit.

#### 4.11 Uji T

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh t hitung pada variabel kualitas layanan adalah  $3,059 > t$  tabel 1,984 dan t hitung pada variabel Pelayanan Tambah Daya adalah  $3,294 > t$  tabel 1,984 , t tabel diperoleh dari  $df = 100 - 2$  dengan tingkat signifikan 0,05.

#### 4.12 Uji F

Dari F hitung adalah  $18,935 > F$  tabel 3.090, F tabel diperoleh dari  $df_1$  (pembilang) = jumlah variabel independen dan  $df_2$  (penyebut) =  $n-k-1$  dengan tingkat signifikan 0,05.

#### 4.13 Koefisien Determinasi ( R )

Besarnya R square menunjukkan angka 0,281. kesimpulan bahwa Kualitas layanan dan Pelayanan Tambah daya mempengaruhi Kepuasan pelanggan , dan memiliki pengaruh sebesar 28,1%, sedangkan sisanya sebesar 71,9% (100% - 28,1%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

### 5.1 Kesimpulan

Besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap pelayanan tambah daya adalah dan memiliki pengaruh sebesar 28,1%, sedangkan sisanya sebesar 71,9% (100% - 28,1%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. 2.Berdasarkan hasil analisis terhadap 100 responden, variabel kualitas layanan (X1) 80,22% yang dikategorikan baik. Berdasarkan hasil analisis terhadap 100 responden, variabel pelayanan tambah daya (X2) 80,85% yang dikategorikan baik. Berdasarkan hasil analisis terhadap 100 responden, variabel Kepuasan Pelanggan (Y) 76,82% yang dikategorikan baik

### 5.2 Saran

Pada penelitian ini penulis hanya menyantumkan sedikit data yang di peroleh dalam perusahaan, untuk penelitian selanjutnyadi harapkan mampu mencantumkan data yang lebih kompltdari perusahaan yang dijadikan objek penelitian. Dalam penelitian ini, penulis hanya mengambil lingkup studi kasus pada PT. PLN Cijawura Bandung yang wilayahnya kecil. Untuk penelitian selanjutnya lebih baik memperluas lingkup daerah atau kota suatu perusahaan yang akan di jadikan objek penelitian.