

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN
KELUHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada PT. PLN Persero ULP Ngagel)**

SKRIPSI



Disusun oleh :

Athika Dewi Afrianti

NPM.22042010093

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN
KELUHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada PT. PLN Persero ULP Ngagel)**

SKRIPSI



Disusun oleh :

Athika Dewi Afrianti

NPM.22042010093

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN
KELUHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada PT. PLN Persero ULP Ngagel)**

Disusun Oleh :
ATHIKA DEWI AFRIANTI
NPM. 22042010093

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
PEMBIMBING UTAMA


Sumainah Fauziah., S.AB., M.AB
NIP.199312072022032015

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN
KELUHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada PT. PLN Persero ULP Ngagel)**

Disusun Oleh:

ATHIKA DEWI AFRIANTI
NPM. 22042010093

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji
Skripsi Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya
dan Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa
Timur

Pada tanggal 27 Agustus 2026

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA


Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB
NIP. 199312072022032015

TIM PENGUJI

1. Ketua


Dr. Dyah Widowati, S.H, MM
NIP. 196408141993032001

2. Sekretaris


**Maharani Ikaningtyas, S.E.,
M.AB**
NPT. 21219920526338

3. Anggota


Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB
NIP. 199312072022032015

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Athika Dewi Afrianti
NPM : 22042010093
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya , 11 Agustus 2026
Yang Membuat Pernyataan



Athika Dewi Afrianti
NPM. 22042010093

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada PT. PLN (Persero) ULP Ngagel)”*. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa selama proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu **Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB** selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu Dosen Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang

telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan.

4. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta pengorbanan yang tiada henti, kemudian kakak dan adik serta keluarga besar lain penulis yang selalu memberikan semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh sahabat dan rekan-rekan mahasiswa Administrasi Bisnis yang telah memberikan dukungan dan kebersamaan selama proses penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Dengan segala keterbatasan yang ada, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, khususnya bagi penulis sendiri.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
ABSTRAK	v
ABSTRACT	xii
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Landasan Teori.....	20
2.2.1 Kualitas Pelayanan	20
2.2.2 Penanganan Keluhan Pelanggan	22
2.2.3 Kepuasan Pelanggan	26
2.3 Hubungan Antar Variabel	29
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
2.3.2 Hubungan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2.4 Kerangka Berpikir	31
2.5 Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Metode Penelitian	35
3.2 Lokasi Penelitian	35
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran variabel	36
3.3.1 Definisi Operasional.....	36
3.3.2 Pengukuran variabel.....	41
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	42
3.4.1 Populasi	42
3.4.2 Sampel.....	43

3.4.3 Teknik Penarikan Sampel.....	44
3.5 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	45
3.5.1 Jenis Data	45
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	46
3.6 Teknik Analisa Data	47
3.6.1 Uji Instrumen.....	47
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	49
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
3.6.4 Uji Hipotesis.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Gambaran Objek Penelitian	57
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	57
4.1.2 Penyajian Data.....	64
4.2 Analisis Deskripsi Variabel	66
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	67
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan X2	71
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	74
4.3 Analisis dan Pengujian Hipotesis	77
4.4.1 Hasil Uji Instrumen.....	77
4.4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	81
4.4.3 Hasil Uji Statistik.....	87
4.4.4 Hasil Uji Hipotesis.....	90
4.4 Pembahasan	95
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Penanganan Keluhan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan.....	95
4.4.2 Pengaruh Kualitas (X1) Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	96
4.4.3 Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	101
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN.....	107

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Indikator dan Item	38
Tabel 3.2 Skala Likert	41
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	57
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Layanan.....	70
Tabel 4.4 Tabel Kategori Rata rata Jawaban.....	71
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X1).....	71
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	75
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	78
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	83
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	84
Tabel 4.11 Uji Multikolineritas.....	88
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	90
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	91
Tabel 4.14 Hasil Uji F	94
Tabel 4.15 Hasil Uji t	96
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Total Pelanggan Listrik PLN 2023-2025 di Indonesia.....	5
Gambar 1.2 Ulasan Pelanggan pada Google Review PT PLN ULP Ngagel	7
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	33
Gambar 3.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
Gambar 3.2 Kurva Regresi Uji F	54
Gambar 3.3 Kurva Regresi Uji t	56
Gambar 4.1 Logo PT PLN (Persero).....	61
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogrov-Smirnov</i>	86
Gambar 4.4 Grafik P-Plot.....	87
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	89
Gambar 4.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	92
Gambar 4.7 Hasil Uji F	95
Gambar 4.8 Hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan.....	96
Gambar 4.9 Hasil Uji t Variabel Penanganan Keluhan.....	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	108
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden Variabel X1.....	111
Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden Variabel X2.....	115
Lampiran 4. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Y.....	119
Lampiran 5. Hasil Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	123
Lampiran 6. Hasil Deskriptif Variabel Penanganan Keluhan (X2).....	126
Lampiran 7. Hasil Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	127
Lampiran 8 Uji Instrumen	130
Lampiran 9 Uji Asumsi Klasik	134
Lampiran 10 Uji Statistik.....	135
Lampiran 11 Waktu Penelitian.....	137

ABSTRAK

Athika Dewi Afrianti, 22042100093, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT. PLN Persero ULP Ngagel)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ngagel, baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT PLN (Persero) ULP Ngagel, sedangkan sampel dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala Likert lima poin. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi (R^2), uji F, dan uji t dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penanganan keluhan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Demikian pula, penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang didukung oleh penanganan keluhan yang cepat, tepat, dan efektif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan pada PT PLN (Persero) ULP Ngagel. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan serta memperkuat sistem penanganan keluhan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, penanganan keluhan, kepuasan pelanggan, PT PLN (Persero), regresi linear berganda.

ABSTRACT

Athika Dewi Afrianti, 22042100093, *The Influence of Service Quality and Complaint Handling on Customer Satisfaction (A Study at PT PLN (Persero) ULP Ngagel*

This study aims to examine and analyze the effect of service quality and complaint handling on customer satisfaction at PT PLN (Persero) Customer Service Unit (ULP) Ngagel, both simultaneously and partially. The study employed a quantitative approach using a causal associative research design. The population consisted of customers of PT PLN (Persero) ULP Ngagel, while the sample was selected using a purposive sampling technique. Data were collected through the distribution of questionnaires using a five-point Likert scale. The data were analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, the coefficient of determination (R^2), the F-test, and the t-test with the assistance of IBM SPSS software. The results indicate that service quality and complaint handling simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction. Partially, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Likewise, complaint handling also has a positive and significant effect on customer satisfaction. These findings suggest that improving service quality, supported by prompt, accurate, and effective complaint handling, can significantly enhance customer satisfaction at PT PLN (Persero) ULP Ngagel. Therefore, the company should continuously improve its service quality and strengthen its complaint handling system to maintain and further enhance customer satisfaction.

Keywords: *service quality, complaint handling, customer satisfaction, PT PLN (Persero), multiple linear regression.*