

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) AREA PELAYANAN
JARINGAN (APJ) KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UPN
“Veteran” Jawa Timur**



Oleh :

RIO REZKY MUSTOFA

1141010074

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
2018**

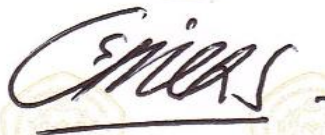
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) AREA PELAYANAN
JARINGAN (APJ) KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :

RIO REZKY MUSTOFA
NPM. 1141010074

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui
Pembimbing Utama



Dr. ERTIEN R.N., M.Si
NIP.19680116199032001

Mengetahui

DEKAN



Dr. LUKMAN ARIE, M.Si
NIP.196411021994031001

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) AREA PELAYANAN
JARINGAN (APJ) KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :

RIO REZKY MUSTOFA
NPM. 11 4101 0074

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui

Pembimbing Utama



DR.ERTIEN R.N. M.Si
NIP.19680116199032001

Mengetahui

DEKAN



DR. LUKMAN ARIEF, M.Si
NIP.196411021994031001

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. PLN (Persero) AREA PELAYANAN JARINGAN
(APJ) KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :
RIO REZKY MUSTOFA
NPM : 1141010074

**Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 18 Juli 2018**

Menyetujui,

PEMBIMBING



Dr. Ertien Rining N., M.Si
NIP. 196801161994032001

TIM PENGUJI

1. Ketua



Dr. Ertien Rining N., M.Si
NIP. 196801161994032001

2. Sekretaris



Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

3. Anggota

Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001



Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. PLN (Persero) AREA PELAYANAN JARINGAN
(APJ) KOTA SURABAYA**

**Disusun Oleh :
RIO REZKY MUSTOFA
NPM : 1141010074**

**Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 18 Juli 2018**

Menyetujui,

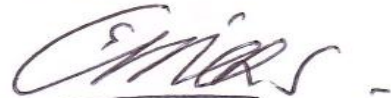
PEMBIMBING



**Dr. Ertien Rining N., M.Si
NIP. 196801161994032001**

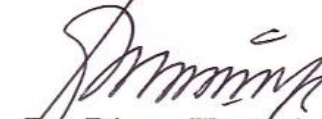
TIM PENGUJI

1. Ketua



**Dr. Ertien Rining N., M.Si
NIP. 196801161994032001**

2. Sekretaris



**Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001**

3. Anggota



**Tukiman, S.Sos
NIP. 196103231989031001**



**Mengetahui,
DEKAN**

**Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

PADA PT. PLN (Persero) AREA PELAYANAN JARINGAN (APJ)

KOTA SURABAYA

NAMA MAHASISWA : RIO REZKY MUSTOFA

NPM : 1141010074

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan Bahwa Skripsi Ini Telah Direvisi dan Disahkan

Pada tanggal 25 Juli 2018

Penguji I

Penguji II

Penguji III



Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP.196601031989032001



Dr. Ertien Rining N., M.Si
NIP.196801161994032001

Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP.196103231989031001

ABSTRAKSI

RIO REZKY MUSTOFA. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Kota Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan Kota Surabaya.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner skala likert, penentuan sampel dengan aksidental sampling sebanyak 100 sampling. Metode analisis yang digunakan adalah product moment dan metode regresi linear berganda (multi linear regression).

Hasil penelitian adalah Tangible sig. 0.014 ($p < 0.05$) hipotesis diterima artinya bahwa Tangible berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Realibility sig. 0.610 ($p > 0.05$) hipotesis ditolak Realibility tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Responsiveness sig. 0.363 ($p > 0.05$) hipotesis ditolak Responsiveness tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Assurance sig. 0.000 ($p < 0.05$) hipotesis diterima Assurance berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Empathy sig. 0.258 ($p > 0.05$) hipotesis ditolak Empathy tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, kualitas pelanggan, realibility, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat serta karunia dan hidayah-Nya, maka penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) AREA PELAYANAN JARINGAN (APJ) KOTA SURABAYA”**

Dalam kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada Ibu Dr.Ertien Rining N, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan petunjuk kepada penulis dan tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Lukman Arif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.
2. Bapak/ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Orang tua saya yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materiil selama proses Skripsi ini.
4. Para sahabat-sahabat dan semua pihak yang tidak bisa saya ucapkan satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan masukan-masukan serta bantuan dalam menyelesaikan Skripsi.

5. Dan yang terakhir pacar saya yang selalu membantu dan mensupport saya setiap waktu agar skripsi ini cepat selesai.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih ada kekurangan-kekurangan dalam penyusunan. Oleh karena itu, penulis senantiasa bersedia dan terbuka untuk menerima saran dan kritik dari semua pihak yang dapat menambah kesempurnaan dari penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyampaikan terima kasih serta besar harapan penulis, skripsi ini dapat bermanfaat dan sebagai bahan referensi bagi semua pihak.

Surabaya, 13 Juli 2018

Penulis

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tiga Jenis Pemasaran Dalam Industri Jasa

Gambar 2.2 Kerangka berpikir

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT.PLN (Persero) Unit Induk pembangunan 2018

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAKSI	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum	7
2.1.2 Perkembangan Paradigma Pelayanan Publik	16
2.1.3 Indikator Pelayanan Publik	37
2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik	42
2.1.5 Pemasaran Interaktif	54

2.1.6 Konsep Kepuasan Pelanggan	55
2.1.7 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	57
2.1.8 Mengukur Kepuasan Pelanggan	58
2.2 Kerangka Konsep	60
2.3 Hipotesis	61

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	62
3.2 Tipe dan Dasar Penelitian	62
3.3 Lokasi Penelitian	62
3.4 Teknik Pengumpulan Data	63
3.5 Jenis dan Sumber Data	63
3.6 Populasi dan Sampel	64
3.7 Analisis Data	66
3.8 Pengukuran Instrumen Penelitian	67
3.9 Metode Analisis Data	68
3.9.1 Analisis Regresi Linear Berganda	68
3.9.2 Definisi Operasional Variabel	69

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Objek Penelitian dan Penyajian Data	72
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	72
4.1.2 Visi dan Misi	75

4.1.3 Struktur Organisasi	76
4.1.4 <i>Job Description</i> / uraian Tugas	77
4.1.5 Karakteristik Responden	79
4.2 Analisis Dan Pengujian Hipotesis	83

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	87

DAFTAR PUSTAKA	89
----------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi/Pekerjaan

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pemakaian Listrik

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pemadaman Listrik

Tabel 4.6 Hasil Uji Product Moment

Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi Skala Data
- Lampiran 3 Uji Product Moment
- Lampiran 4 Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 6 Kartu Konsultasi Skripsi