

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON CEPU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata - 1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

DINI RAMA DHANTI

NBI : 1111600084

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO)**

RAYON CEPU

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat

Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Negara



Disusun Oleh :

Dini Rama Dhanti

1111600084

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2020

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dini Rama Dhanti

NBI : 1111600084

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT.PLN (PERSERO)
RAYON CEPU

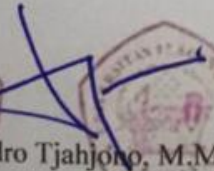
Surabaya, 10 Juli 2019

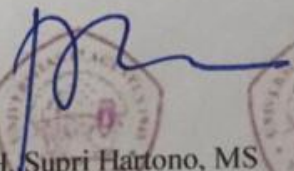
Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing


Dr. Endro Tjahjono, M.M


Drs. H. Supri Hartono, MS

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal :

Dewan Penguji :

1. Drs. H. Supri Hartono, MS

2. Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si

3. Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP

()
()
()

Mengesahkan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



Dr. Endro Tjahjono, MM.

SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dini Rama Dhanti

NBI : 1111600084

Alamat : Sambongrejo RT : 07 RW : 15 Kec. Cepu Kab. Blora

Telepon/HP : 089659138817

Menyatakan bahwa "TUGAS AKHIR" yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan Sarjana Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON CEPU.**

Adalah hasil karya saya sendiri, dan bukan duplikasi dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila dikemudian hari klaim pihak lain bukan tanggung jawab pembimbing dan pengelola program tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Atas hal tersebut saya bersedia menerima sanksi, sesuai dengan hukum atau aturan yang berlaku di Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa paksaan dari siapapun.

Surabaya, 10 Juli 2020



Dini Rama Dhanti
NBI.1111600084



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DINI RAMA DHANTI
NBI : III 6000 BA
Fakultas : FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk
memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus
1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive
Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO)
RAYON CEPU

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalti-
Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau
memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database),
merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 10 JULI 2020

Yang Menyatakan,



(DINI RAMA DHANTI)

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, Karena berkah rahmat dan karunia-nya peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Cepu” ini sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Selama menyelesaikan penelitian ini, tentunya tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat, Kesehatan, dan Keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis. Untuk itu tidak mengurangi rasa hormat, penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu, khususnya kepada :

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA.CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Dr. Endro Tjahjono, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dr. Rachmawati Novaria, MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Dr. Zakariya, MS, MM selaku Kaprodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Ibu Dra. Indah Murti, M.Si selaku Dosen Wali yang telah membimbing selama perkuliahan.
6. Bapak Drs. Radjikan, M.Si selaku Dosen pembimbing I yang telah membantu menyelesaikan skripsi.
7. Bapak Drs. Supri Hartono, MS selaku Dosen pembimbing II yang telah membantu menyelesaikan Skripsi.
8. Dosen-Dosen pengajar Prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas referensi tentang materi penelitian dan motivasinya untuk terus maju berjuang dan tak putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas ilmu dan referensi materi tentang penelitian ini, Serta seluruh staff Tata Usaha yang telah membantu dalam administrasi dari awal Kuliah sampai akhir.
10. Untuk kedua orang tua saya yang tiada hentinya menyemangati saya dalam menyelesaikan skripsi ini selama pandemi.
11. Untuk Movy Yuniar M H terimakasih atas semuanya, terimakasih sudah mengajari saya dalam segala hal, maafin aku yang selalu merepotkan :)

12. Untuk Ameilia Eka Sari teman rasa saudara, satu kos bareng, yang selalu sambat bareng, terimakasih sudah mengajarku dalam masalah tugas kuliah.
13. Untuk Nurul Fauziah terimakasih untuk kamar kosnya tempat ngungsiku, maaf merepotkan wkwk.
14. Untuk teman-teman lainnya, terimakasih banyak atas segala hal.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan di dalam skripsi ini, maka dari itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi Almamater tercinta, serta bagi setiap pembacanya.

Surabaya, 1 Agustus 2020

Dini Rama Dhanti

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul.....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Lembar Surat Pernyataan.....	v
Lembar Persetujuan Publikasi.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Tabel.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
Abstrak.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II	5
A. Penelitian Terdahulu	5
B. Landasan Teori.....	9
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	10
3. Indikator Kualitas Pelayanan	13

4. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	14
C. Kepuasan Pelanggan	15
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2. Konsep Kepuasan Pelanggan	16
3. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	18
4. Manfaat Kepuasan Pelanggan	19
D. Hambatan	19
E. Faktor Pendukung Pelayanan	20
F. Kerangka Konsep	23
BAB III.....	25
METODE PENELITIAN	25
A. Tipe dan Pendekatan Penelitian	25
B. Fokus Penelitian	25
C. Lokasi Dan Waktu Penelitian	26
D. Narasumber Informan	26
E. Analisis Data	27
BAB IV	29
DISKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	29
1. Deskripsi PT. PLN (Rayon) Cepu	29
B. Deskripsi Data	36
2. Deskripsi Data Penelitian.....	36
C. Penyajian Data	37
D. Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian	39
1. Kualitas Pelayanan	39
2. Faktor Penghambat.....	40
3. Peningkatan Kualitas Pelayanan	42
BAB V	45
PENUTUP	45

A. Kesimpulan.....	45
B. Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.5 Struktur Organisasi.....	32
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 : Pedoman Wawancara

Lampiran 3 : Dokumentasi Penelitian

**EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT
PT. PLN (PERSERO) RAYON CEPU**

By :

Dini Rama Dhanti

1111600084

ABSTRACT

In this study I as a researcher found a problem that is in PT. PLN (Persero) Rayon Cepu is a service that is not maximized, services that still make customers have not been satisfied and must come back to the office of PLN to solve the problem at hand. The purpose of this study is (1) to determine the quality of service at PT. PLN (Persero) Rayon Cepu. (2) To know customer satisfaction level of PT. PLN (Persero) Rayon Cepu. Theory applied by researchers, namely the theory of service from Parasuraman which includes: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty.

Based on the results of the study stated that PT. PLN (Persero) Rayon Cepu Service now has been much better, the service provided is as far as possible because PT. PLN (Persero) Rayon CEPU provides services according to the operational standards of procedures, employees are also friendly and polite. Customers can feel the satisfaction of the service because PT. PLN itself is quite responsive in terms of what is being disputed by the customer. Customer satisfaction is the main thing for PT. PLN (Rayon) Cepu. The more customers were satisfied the better the image of PT. PLN in the customer's eyes.

Keywords: Quality of service, officers, customer satisfaction

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON CEPU

Oleh :

Dini Rama Dhanti

1111600084

ABSTRAK

Dalam penelitian ini saya sebagai peneliti menemukan sebuah permasalahan yang ada di PT. PLN (Persero) Rayon Cepu yaitu pelayanan yang belum maksimal, pelayanan yang masih membuat pelanggan belum merasa puas dan harus datang kembali ke kantor PLN untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi. Tujuan dalam penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) Rayon Cepu. (2) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Cepu. Teori yang digunakan peneliti yaitu teori pelayanan dari Parasuraman yang meliputi : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty.

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan PT. PLN (Persero) Rayon Cepu pelayanan sekarang sudah jauh lebih baik, pelayanan yang diberikan sudah semaksimal mungkin karena PT. PLN (Persero) Rayon Cepu memberikan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur, pegawai juga ramah dan sopan. Pelanggan bisa merasakan kepuasan pelayanan karena PT. PLN sendiri cukup tanggap dalam hal mengenai apa yang sedang dipermasalahkan oleh pelanggan. kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama bagi PT. PLN (Rayon) Cepu. semakin pelanggan itu puas semakin bagus citra PT. PLN di mata pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Pegawai, Kepuasan pelanggan