


## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
Gedung: F 101. Jl. Semokowaru 45 Surabaya ( 60118 )  
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

---


Nomor: : 652 /K-M/FISIPMI/ 2020  
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian  
12 Juni 2020

Kepada : Yth. Manajer PLN Rayon Cepu  
Jl. Ronggolawe, Sidomulyo, Cepu, Kec. Cepu, Kabupaten Blora

Dengan Hormat,  
Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Strata-1 maka mahasiswa diwajibkan untuk menyusun dan mempertahankan skripsi sebagai hasil penerapan pembelajaran teori dan praktek yang diperoleh berdasarkan penelitian. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dengan ini kami mohon berkenan Bapak/Ibu/Sdr untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa kami berikut ini:

Nama : Dini Rama Dhanti  
NBI : 1111600084  
Program Studi : Administrasi Negara  
Alamat : Bafun Sambongrejo RT 07 RW 15, Kel. Balun,  
Kec. Cepu, Kab. Blora

Guna melakukan penelitian pada Kantor PLN Rayon Cepu, untuk memperoleh data sesuai dengan judul skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Cepu.  
Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.



Dr. Ervo Tjahjono, MM  
NIP. 20120880138





UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm, Doktor Ilmu Adm

Gedung: F.101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )

Telp. (031)-5925982, 5911800 Psw.159

E-mail : fkip@untag-sby.ac.id

## SURAT PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Menerangkan bahwa :

Nama : Dini Rama Dhanti  
NBI : 1111600084  
Program Studi : Administrasi Publik  
Alamat Rumah : Balun Sambongrejo, Kec. Cepu, Kab. Blora  
Telepon : 089659138817  
Alamat Kantor : Jl. Ronggolawe, Sidomulyo, Kec. Cepu, Kab. Blora  
Telepon Kantor :  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Rayon)  
Cepu  
Tanggal Ujian Skripsi : 7 Juli 2020

Telah memenuhi persyaratan untuk Ujian Skripsi, adapun bahan pertimbangan terlampir.  
Demikian surat persetujuan kami, atas perhatiannya disampaikan terimakasih.

Surabaya, 28 Juni 2020 -

Pemohon,

(Dini Rama Dhanti)

Dosen Pembimbing 1,

Drs. H. Supri Hartono, MS  
(\_\_\_\_\_)

Dosen Pembimbing 2,

Drs. Radjikan, M.Si  
(\_\_\_\_\_)

Dosen Wali,

Dra. Indah Murti, M.Si  
(\_\_\_\_\_)



## Lampiran 2 : Pedoman Wawancara

### A. Pegawai

1. Bagaimana kualitas pelayanan PT. PLN (Rayon) Cepu ?
2. Apakah PT. PLN (Rayon) Cepu sudah memberikan pelayanan sesuai prosedur ?
3. Apakah berpengaruh kepuasan pelanggan terhadap PT. PLN (Rayon) Cepu ?
4. Apa faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan dalam pelayanan kepuasan pelanggan di PT. PLN (Rayon) Cepu ?
5. Apa upaya yang dilakukan PT. PLN (Rayon) Cepu untuk mengatasi kendala-kendala pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan ?
6. Apa faktor pendukung dalam pelayanan yang diberikan PT. PLN (Rayon) Cepu kepada pelanggan ?



## **B. Pelanggan**

1. Menurut anda bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan PT. PLN (Rayon) Cepu ?
2. Apakah pegawai memberikan pelayanan secara maksimal ?
3. Apakah anda merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan PT. PLN (Rayon) Cepu ?
4. Apakah pegawai dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan anda ?
5. Apakah pegawai mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi pelanggan ?
6. Apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang anda harapkan ?





### Lampiran 3 : Dokumentasi Penelitian



**Foto Kantor PLN Cepu**

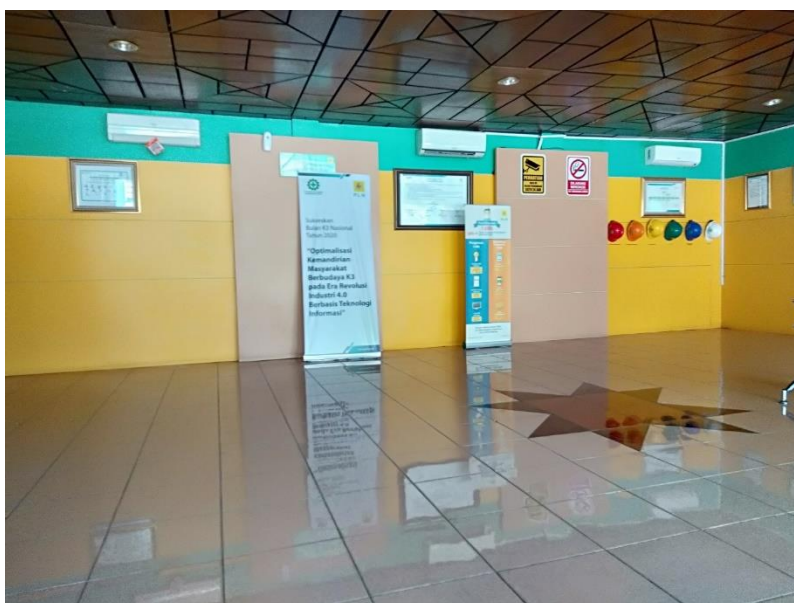


**Foto Kantor PLN Cepu**





**Foto Kantor PLN Cepu**



**Foto Kantor PLN Cepu**





**Foto Dokumentasi Dengan Pelanggan PLN**



**Foto Dokumetasi Dengan Pelanggan PLN**



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )  
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Dini Rama Dhanti  
N. B. I. : 1111600084  
Jurusan : Administrasi Negara

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP

Surabaya, 7 Juli 2020  
Dosen Penguji,

Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP





UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )  
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisisip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

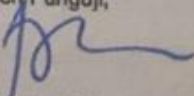
Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Dini Rama Dhanti  
N. B. I. : 1111600084  
Jurusan : Administrasi Negara

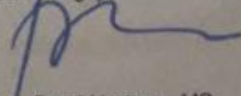
Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

  
Drs. H. Supri Hartono, MS

Surabaya, 7 Juli 2020  
Dosen Penguji,

  
Drs. H. Supri Hartono, MS



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.

Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )

Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisisip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Dini Rama Dhanti  
N. B. I. : 1111600084  
Jurusan : Administrasi Negara

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

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

Surabaya, 7 Juli 2020  
Dosen Penguji,

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