

EVALUASI KUALITAS LAYANAN PADA PT PLN (Persero) UPJ Pedan

Oleh :

Endar Irmawan

endarirmawann@gmail.com

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

ABSTRAK

Penyedia layanan listrik di Indonesia mempunyai tugas yang sangat penting dalam peranannya untuk menyediakan pasokan listrik bagi masyarakat. PT. PLN (Persero) adalah penyedia listrik utama di Indonesia. Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui seperti apa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun secara parsial.

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah melihat seberapa tinggi kinerja dan kepentingan dari pelanggan PLN terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dan indikator apa yang harus dipertahankan dan segera diperbaiki oleh karyawan PLN untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Importance Performance Analysis (IPA) akan menjadi metode dalam penelitian ini. Metode ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepentingan dan kinerja karyawan dan untuk mengetahui indikator apa saja yang harus diperbaiki dan dipertahankan oleh PT PLN Persero UPJ Pedan

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dapat dilihat dari besarnya rata-rata kinerja yang nilai seluruhnya diatas nilai rata-rata ideal yaitu 2,61 s/d 3,40. Saran yang diberikan pihak manajemen PT PLN (Persero) UPJ Pedan, harus dapat meningkatkan kinerja pada kelima dimensi kualitas pelayanan yang selama ini baru dinilai cukup oleh pelanggan, baik dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Namun demikian peningkatan kualitas pelayanan hendaknya diprioritaskan terutama pada dimensi reliability atau keandalan misalnya pada sistem perhitungan tagihan yang akurat dan pelayanan pengaduan yang diraskan masih belum tepat. Walaupun sistem tagihan sudah dilakukan dengan sistem komputer, namun karena petugas pencatat meteran yang datang kurang teratur dalam periodik pencatatannya (untuk pelanggan yang menggunakan meteran Analog) menyebabkan tagihan pelanggan berfluktuatif, sehingga pelanggan merasa ragu atas besarnya tagihan yang ada.

Kata kunci : Importance Performance, Kualitas Layanan, Hotel.

ABSTRACT

Electricity service provider in Indonesia has a very important task in its role to provide power supply for the community. PT. PLN (Persero) is the main electricity provider in Indonesia. The objective of this study was to determine what kind of influence the quality of service to customer satisfaction, both simultaneously and partially.

Issues to be addressed in this study is to see how high performance and the interests of the customers of PLN against the five dimensions of service quality consists of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. And what indicators should be maintained and repaired immediately by PLN employees to meet customer satisfaction.

Importance Performance Analysis (IPA) will be the method in this study. This method is used to determine how much the level of interest and the employee's performance and to identify indicators of what should be repaired and maintained by PLN UPJ PEDAN.

The results of this study show that can be seen from the magnitude of the average total value performance above the average value of an ideal that is 2.61 s / d 3.40. Advice given the management of PT PLN (Persero) UPJ PEDAN, should be able to improve performance on the five dimensions of service quality that has been newly assessed fairly by customers, both dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

However, improved quality of service should be prioritized especially in reliability dimension or keandalan for example on the calculation system accurate billing and service pengaduan that diraskan still not right. Although the billing system is already done with the computer system, but because the registrar meter that comes less regularly in the periodic recordation (for customers using Analog meter) causes a fluctuating customer billing, so customers were skeptical about the magnitude of the existing bill.

Keywords: Importance Performance, Service, PLN

A. Pendahuluan

Era globalisasi sekarang ini, menuntut perusahaan 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. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia.

Badan-Badan Usaha Milik Negara tersebut, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat. BUMN harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya agar BUMN berusaha dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang

baik, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas. PT. PLN (Persero) merupakan salah satu Perusahaan Milik Negara yang memberikan pelayanan kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia. Peningkatan kebutuhan listrik melonjak dengan tinggi dan cepat, khususnya kebutuhan bagi industri dan diiringi pula dengan standar tingkat kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi lagi sebagai akibat dari meningkatnya pendapatan masyarakat yang maju dan modern. Dalam melakukan kegiatannya,

PT. PLN (Persero) menyediakan bagian pelayanan pelanggan yang tugasnya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap pelanggan. Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa PT. PLN (Persero). Dalam rangka meningkatkan pelayanan penyediaan tenaga listrik oleh PT. PLN (Persero) kepada masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya, maka berdasarkan UUD RI No. 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan bahwa, tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu. Untuk itu PT. PLN (Persero) memberikan perhatian khusus kepada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan pelanggannya. Jika

pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang / tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas / pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimalisasikan masalah. Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan”**.

B. Kajian Pustaka

Penelitian Prastiwi (2009) dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan “PT. PLN (Persero) APJ SURAKARTA”. Melakukan penelitian dimaksudkan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan perusahaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, wawancara, observasi, dan studi pustaka. Sedangkan untuk teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis kepentingan dan kinerja. Dalam hal ini penulis mengambil objek penelitian pada tahun 2009 dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik pengambilan responden menggunakan metode convenience sampling yaitu pengambilan

sampel non probabilitas dimana informasi atau data penelitian diperoleh dari anggota populasi yang dengan mudah diakses oleh peneliti.

Sabariah (2015) Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada PT. PLN (Persero) Rayon Samarinda Ulu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kekuatan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Samarinda Ulu. Populasi yang diambil dalam penelitian ini menggunakan metode sampling random (Probability Sampling), Sedangkan jenis probability sampling yang digunakan adalah Cluster Sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi statistik parametris. Yaitu koefisien Product Moment dan analisis Regresi Linear Sederhana.

Priyantiningih (2012) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kwh Meter Listrik Prabayar (Lpb) Pada Pt. Pln (Persero) Upj Banjaran. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kWh meter listrik prabayar PT. PLN (Persero) UPJ Banjaran terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian, metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, analisis korelasi berganda dan analisis koefisien determinasi, dengan respondennya adalah pelanggan listrik prabayar PT. PLN (Persero) UPJ Banjaran sebanyak 98 orang.

Pemayun (2012) melakukan penelitian dengan judul Analisa Kepuasan Pelanggan Listrik Pt Pln (Persero) Distribusi Bali. Banyaknya perusahaan BUMN yang berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan mengadakan fasilitas *call center* atau

hotline service, layanan satu atap *handing complaint*, kecepatan dalam melayani dan sikap ramah adalah bentuk upaya mereka dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini antara lain metode observasi dan olah data statistik. Metode observasi yaitu dilakukan dengan pengamatan langsung, membagikan kuesioner penelitian kepada responden.

Herlambang (2012) melakukan Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) APJ Surabaya Selatan UPJ Gedangan. Variabel empati mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) APJ Surabaya Selatan UPJ Gedangan. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian survey, metode penelitian yang digunakan metode analisis deskriptif, metode regresi linear berganda dengan menggunakan uji simultan, uji parsial, dan analisis koefisien determinasi. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Penulis menggunakan 98 responden sebagai sampel.

Sudikan (2010) melakukan penelitian dengan judul Studi Tentang Kualitas Pelayanan Pada Pt. Pln (Persero). Data mengenai *customer value*, *perceived value*, *corporate image and service quality* dikumpulkan melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner kepada 125 pelanggan dengan daya diatas 100 kVA. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA).

Bandu (2013) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat Penelitian

ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan yang menggunakan jasa PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Timur. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan dengan menggunakan skala likert dan metode penentuan sampel yang digunakan adalah aksidental sampling sebanyak 100 sampel. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linear berganda (*multi linear regression*).

Prayoga (2010) Penulis melakukan penelitian dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Pln (Persero) Rayon Panam Cabang Pekanbaru dalam pengambilan data yang menjadi populasi untuk penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Panam Cabang Pekanbaru. metode pengambilan sampel adalah dengan metode Random Sampling dari 100 orang pelanggan, Metode pengumpulan data Quesioner dan interview, Dengan analisis data deskriptif kualitatif. Metode statistic yang di gunakan untuk menguji hipotesis adalah regresi berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS for windows. Adapun tujuan penelitian ini yang pertama adalah Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, dan yang kedua adalah Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada pada pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Pedan Kabupaten Klaten dengan menyebar kuesioner sebanyak 100 responden yang berkaitan

dengan tingkat kinerja dan kepentingan terhadap kualitas pelayanan. Dari data yang disebar seluruhnya atau 100 responden dinyatakan kembali dan terisi secara lengkap, sehingga total sampel yang diolah dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel. Data yang diperoleh selanjutnya dilakukan analisis data untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini yaitu apakah kualitas pelayanan jasa meliputi Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan variabel apa yang dominan berpengaruh terhadap pada PT. PLN (Persero) APJ Klaten. Analisis data tersebut meliputi uji validitas dan reliabilitas, analisis gap, dan analisis diagram kartesius serta strategi-strategi yang penting yang perlu dilakukan oleh Pihak manajemen PT. PLN (Persero) UPJ Pedan.

1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi product moment (r_{xy}) lebih besar daripada nilai r tabel (0,196) maka butir tersebut dapat dinyatakan valid. Hasil uji validitas menunjukkan nilai koefisien korelasi pada 17 item pertanyaan kepentingan lebih besar dari r tabel (0,196), maka butir-butir instrumen penelitian tersebut dinyatakan valid. Sedangkan Hasil uji reliabilitas seperti dapat diketahui bahwa nilai koefisien Alpha Cronbach' pada masing-masing variabel nilainya lebih besar dari 0,6, maka semua butir pertanyaan dalam variabel penelitian adalah reliable.

2. Tehnik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif dan diagram kartesius. Analisis deskriptif bertujuan untuk mengetahui suatu deskripsi dan gambaran umum responden. Analisis diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X} , \bar{Y}).

D. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yaitu adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara memberikan keterangan dan penjelasan tentang objek yang dibahas. Pada bagian ini akan dikemukakan hasil analisis deskripsi yang meliputi karakteristik responden (umur, jenis kelamin, golongan pelanggan dan tingkat pendapatan). Hasil analisis data deskriptif dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari 100 responden berjenis kelamin pria 66% dan 44% responden berjenis kelamin wanita. Responden yang menjadi pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Pedan sebesar 9% berusia kurang dari 30 tahun, sebesar 17% berusia 31 – 35 tahun, sebesar 19% berusia 36-40 tahun, sebesar 25% berusia 41 – 45 tahun, sebesar 15% berusia 46 – 50 tahun dan sebesar 15% berusia lebih dari 50 tahun. Deskriptif golongan pelanggan PLN menunjukkan bahwa sebesar 59% pelanggan adalah golongan pelanggan rumah tangga, sebesar 30% termasuk golongan bisnis dan sebesar 11% golongan industri. Pendapatan pelanggan PLN dapat diketahui bahwa sebesar 47% tingkat pendapatan responden kurang dari Rp.2.000.000, sebesar 21% berpendapatan antara antara Rp.2.100.000 - Rp.2.500.000, sebesar 15% berpendapatan antara Rp.2.600.000 - Rp.3.000.000, sebesar 6% berpendapatan antara Rp.3.100.000 - Rp.3.500.000, sebesar 6%

responden berpendapatan antara Rp.3.600.000 - Rp.4.000.00 dan sebesar 5% responden berpendapatan lebih dari Rp.4.000.000.

2. Analisis penilaian variabel penelitian

Berdasarkan hasil analisis deskriptif per dimensi menunjukkan bahwa rata-rata kinerja pada kualitas pelayanan adalah sebesar 3,33 dan termasuk dalam kriteria yang cukup baik. Dengan demikian secara rata-rata konsumen telah memberikan penilaian yang cukup terhadap kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan. Kinerja tertinggi terjadi pada dimensi Tangible memiliki penilaian yaitu sebesar 3,42. Hasil ini menunjukkan bahwa dimensi tangible merupakan dimensi yang paling besar dalam memberikan kepuasan kepada konsumen. Urutan selanjutnya adalah dimensi Reliability dengan penilaian sebesar 3,34 (cukup baik), dimensi responsiveness dengan rata-rata 3,31 (cukup baik), dimensi empathy dengan penilaian sebesar 3,32 (cukup baik), dan terakhir dimensi assurance dengan penilaian sebesar 3,28 (cukup baik). Sedangkan rata-rata kepentingan responden terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 3,98 dan termasuk dalam kriteria yang tinggi. Dengan demikian secara rata-rata konsumen telah memberikan penilaian yang tinggi terhadap kepentingan konsumen terhadap kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) UPJ Pedan. Kepentingan tertinggi terjadi pada dimensi reliability memiliki penilaian yaitu sebesar 4,08 (tinggi). Hasil ini menunjukkan bahwa dimensi reliability merupakan dimensi yang paling besar diharapkan oleh konsumen. Urutan selanjutnya adalah dimensi responsiveness dengan rata-rata sebesar 4,05 (tinggi), dimensi assurance

dengan penilaian sebesar 3,94 (Tinggi), dimensi empathy dengan penilaian sebesar 3,92 (tinggi), dan terakhir dimensi tangible dengan penilaian sebesar 3,90.

3. Analisis diagram kartesius

Berdasarkan tabel 4.8 dan 4.9 diatas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata kinerja sebesar 3,33 dan rata-rata nilai kepentingan adalah sebesar 3,98. Selanjutnya angka rata-rata kinerja dijadikan sebagai titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu X dan nilai rata-rata kepentingan dijadikan sebagai titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu Y. Dalam menggambarkan diagram kartesius akan terbagi kedalam 4 kuadran. Kuadran A yaitu untuk item yang nilai kinerja kurang dari 3,33 dan nilai kepentingannya diatas 3,98. Untuk Kuadran B, yaitu item-item yang memiliki nilai kinerja diatas 3,33 dan nilai kepentingannya diatas 3,98. Untuk kuadran C yaitu item yang memiliki nilai kinerja kurang dari 3,33 dan nilai kepentingannya kurang dari 3,98. Sedangkan pada kuadran D berisi item-item yang memiliki nilai kinerja lebih dari 3,33 tetapi nilai kepentingannya kurang dari 3,98.

E. Penutup

1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis data yang diuraikan dalam bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Kinerja PT. PLN (Persero) UPJ Pedan Klaten pada seluruh kualitas pelayanan adalah cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari besarnya rata-rata kinerja yang berada pada batas interval 2,61 – 3,40. Dengan demikian pihak PT. PLN (Persero) UPJ Pedan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada kelima dimensi yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empati adalah baik. Sedangkan dari tingkat kepentingan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) UPJ Pedan Klaten adalah tinggi. Hal ini dapat dilihat dari besarnya rata-rata tingkat kepentingan yang berada pada batas interval 3,41 – 4,20. Hal ini berarti pelanggan belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Pedan Kabupaten Klaten karena kinerja pelayanan masih dibawah kepentingan pelanggan

- a) Berdasarkan Analisis Koordinat Kartesius dapat diketahui bahwa atribut yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen adalah 1) Ruang kantor PLN belum nyaman dan kurang bersih, 2) tagihan PLN yang kurang akurat sesuai dengan pemakaian pelanggan, 3) pelayanan pengaduan PLN kurang cepat dan handal, 4) petugas PLN kurang cepat melayani pelanggan, petugas PLN kurang siap mengatasi masalah pelanggan dan kemauan petugas PLN untuk membantu pelanggan yang masih rendah.

2. Saran

- a. Pihak manajemen PT PLN (Persero) UPJ Pedan, harus dapat meningkatkan kinerja pada kelima dimensi kualitas pelayanan yang selama ini baru dinilai cukup oleh pelanggan , baik dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Namun demikian peningkatan kualitas pelayanan hendaknya diprioritaskan terutama pada dimensi reliability atau keandalan misalnya pada sistem perhitungan tagihan yang akurat dan pelayanan pengaduan yang diraskan masih belum tepat. Walaupun sistem tagihan sudah dilakukan dengan sistem komputer, namun karena petugas pencatat meteran yang datang kurang teratur dalam periodik pencatatannya (untuk pelanggan yang menggunakan meteran Analog) menyebabkan tagihan pelanggan berfluktuatif, sehingga pelanggan merasa ragu atas besarnya tagihan yang ada. Pelayanan dalam pengaduan yang lambat atau kurang responsif, sehingga pelanggan harus menunggu petugas datang waktu yang cukup lama, untuk mendapatkan layanan pengaduan tersebut, menyebabkan kekecewaan bagi pelanggan. Begitu juga pada dimensi tangible misalnya dengan menjaga kebersihan ruangan terutama yang berkaitan dengan ruang pelayanan publik, misalnya dengan menempatkan petugas kebersihan yang setiap periodik memberisihkan lantai atau tempat lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bandu, MY. (2013), “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*”. Skripsi Dipublikasikan . Jurnal Mahasiswa Universitas Hasanuddin
- Eddy, Herjanto. 2003. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi terbaru. Grasindo
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metodologi Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Desertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Heizer, J. dan R. Barry. (terj)(2005). *Manajemen Operasi Edisi 7*. Buku Satu. Jakarta: Salemba Empat
- Herlambang, Angga. 2011. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Pln (Persero) Apj Surabaya Selatan Upj Gedangan*”. Skripsi dipublikasikan. Jurnal Mahasiswa (STIESIA) Surabaya
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta:PT Indeks.
- Kotler, Philip & Amstrong, Gary. (2005). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta : Prehallindo.
- Kuswatiningsih, Emy Ambar. 2010. “*Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pln (Persero) Area Pelayanan Dan Jaringan Jember*”. Skripsi dipublikasikan. Jurnal Mahasiswi Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Pemasaran Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember
- Parasuraman, Zeithaml, Valeria A, dan Berry Leonard. 2000. **A conceptual Model of Service Quality and its Implicati on for Future Research**, *Journal of Marketing*.
- Pemayun, AAGM. (2014), “*Analisa Kepuasan Pelanggan Listrik Pt Pln (Persero) Distribusi Bali*”. Skripsi Dipublikasikan. Jurnal Mahasiswa Universitas Udayana Denpasar.
- Prastiwi, T. (2009), “*Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pt. Pln (Persero) Apj Surakarta*”. Skripsi Dipublikasikan. Jurnal Mahasiswa Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Prayoga, Rahmat. (2010), “*Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Pln (Persero) Rayon Panam Cabang*”

- Pekanbaru*". Skripsi Dipublikasikan. Jurnal Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Priyantiningih, Agustina Eka. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kwh Meter Lisrtik Prabayar (Lpb) Pada Pt. Pln (Persero) Upj Banjaran". Skripsi dipublikasikan. Jurnal Mahasiswi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung
- Rangkuti, Fredly. 2006. *Measuring Customer Satisfaction :Gaining Castomer and Relationship Strategy*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sabariah (2015). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada Pt. Pln (Persero) Rayon Samarinda Ulu". Skripsi Dipublikasikan. Jurnal Mahasiswa Universitas Mulawarman.
- Setyaningsih, Ira. 2013. "Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf". Skripsi dipublikasikan. Jurnal Mahasiswi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Sudikan (2010), "Studi Tentang Kualitas Pelayanan Pada Pt. Pln (Persero)". Skripsi Dipublikasikan. Jurnal Mahasiswa Universitas Diponegoro Semarang.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy 2005. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Bayumedia Publishing.
- Yamit, Zulian. 2003. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia FE UII