

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN
PADA PT.PLN (Persero) BERASTAGI**

SKRIPSI

Oleh:

EDO RIVALDY

NPM: 1812010008



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI

2022

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan pada PT PLN PERSERO berastagi
Nama : EDO RIVALDY
Program Studi : Manajemen UQB
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM UQB

Medan, 07 July 2023

Menyetujui
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Benni Purba S.E., M.Si
NIP.0105087202

Pembimbing Pendamping



Esra Tarigan S.T., M.M
NIP.0113077202

Ketua Program Studi
Universitas Quality Berastagi



Frans Antoni Sihite S.Pd.,M.M
NIP.0102018603

Dekan Soshum Uqb
Universitas Quality Berastagi



Rayani Saragih S.H., M.H
NIP.0105109201





UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI

FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Peceren - Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188
web : www.uqb.ac.id | e-mail : info@uqb.ac.id

BERITA ACARA UJIAN AKHIR STUDI PROGRAM STUDI FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM UQB UNIVERSITAS QUALITY

Pada hari ini : Rabu , 15 Februari 2023 bertempat di ruang sidang Soshum Uqb Universitas Quality, Jalan NgumanSurbakti No. 18 Medan, telah dilaksanakan Ujian Akhir Studi atas :

Nama Mahasiswa : EDO RIVALDY
NPM : 1812010008
Judul Skripsi : analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan pada PT PLN PERSERO berastagi

Dengan Tim Penguji :

No	Kriteria Penilaian	Nilai Rata-Rata	Persentase	Total Nilai
1	Seminar Proposal	80	20%	16
2	Seminar Hasil	80	35%	28
3	Ujian Akhir Studi	80	45%	36
Rata-Rata				80 (B)
Nilai Dengan Huruf				80 (B)

Berdasarkan hasil nilai diatas, maka Ujian Akhir Studi atas nama mahasiswa tersebut diatas dinyatakan :

LULUS

Demikian Berita Acara ini diperbuat dengan sebenarnya.

Diketahui :
Dekan,
Manajemen

Medan,
Ketua Program Studi



Rayani Saragih S.H., M.H.
S.Pd.,M.M.
NIDN. 0105109201



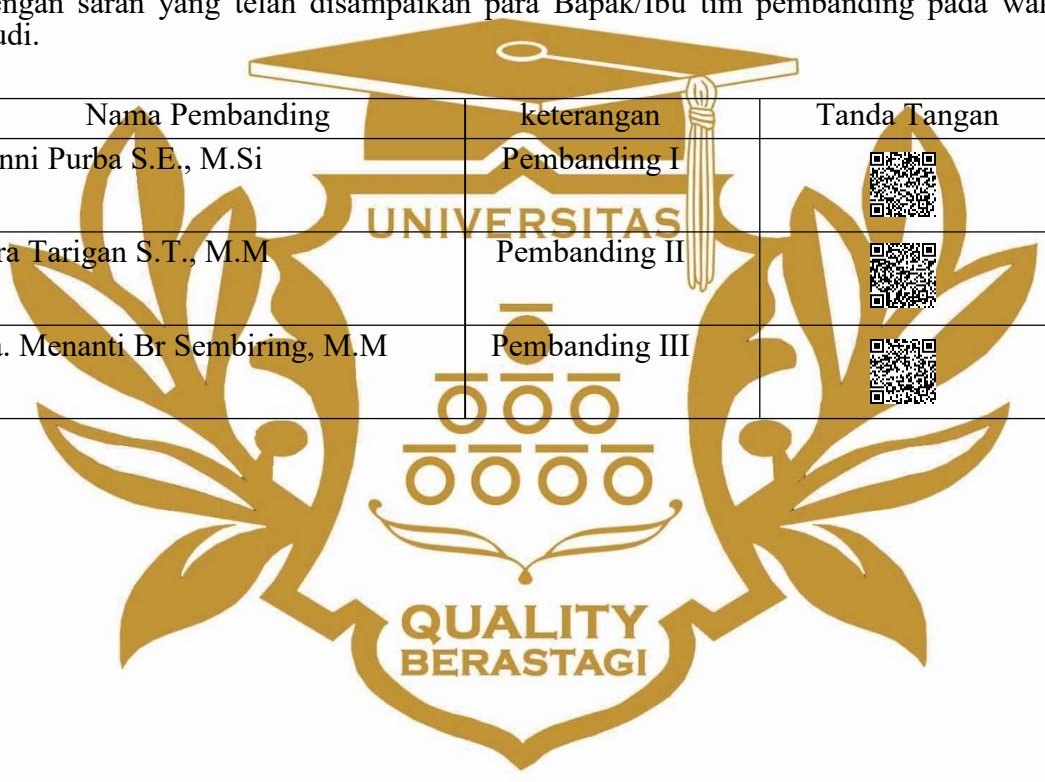
Frans Antoni Sihite
NIDN. 0102018603

**LEMBAR PERSETUJUAN REVISI UJIAN AKHIR STUDI
UJIAN AKHIR STUDI**

Nama : EDO RIVALDY
NPM : 1812010008
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM UQB
Prodi : Manajemen UQB
Judul : analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan pada PTPLN
PERSERO berastagi

Bahwa mahasiswa tersebut di atas benar telah melakukan perbaikan Ujian Akhir Studi sesuai dengan saran yang telah disampaikan para Bapak/Ibu tim pembanding pada waktu Ujian Akhir Studi.

No.	Nama Pembanding	keterangan	Tanda Tangan
1	Benni Purba S.E., M.Si	Pembanding I	
2	Esra Tarigan S.T., M.M	Pembanding II	
3	Dra. Menanti Br Sembiring, M.M	Pembanding III	



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, tentu tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof Dr. Erna Frida, M.Si selaku Rektor Universitas Quality Berastagi
2. Ibu Rayani Saragih, S.H.,M.H selaku Dekan Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi
3. Ibu Conie Nopinda Br Sitepu, S.E., M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi
4. Bapak Benni Purba, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam proses penyempurnaan skripsi ini
5. Bapak Esra Tarigan S.T., M.M selaku dosen pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam proses penyempurnaan skripsi ini
6. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis Musa Barus dan ibu Latifah Hanum, yang selalu memberi dukungan dan motivasi kepada penulis selama mengikuti perkuliahan sampai menyusun skripsi ini
7. Teman teman seperjuangan prodi manajemen fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi angkatan 2018
8. Kepada pihak PT.PLN (Persero) Berastagi khususnya kepada manajer Anita Febriyanti Br S. Brahmana saya ucapkan terima kasih atas izin pengumpulan data.
9. Semua pihak terkait yang telah berkenan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas dukungan, masukan, saran, dan kritiknya.

Tentunya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena itu penulis menerima saran dan kritik yang membangun demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Berastagi, Juli 2022

Penulis

Edo Rivaldy

NPM : 1812010008



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN TEORITIS	6
2.1 Kerangka Teoritis	6
2.1.1 Pengertian Kepuasan pelanggan	6
2.1.2 Faktor-faktor Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	8
2.1.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.4 Elemen Kepuasan Pelanggan	10
2.1.5 Indikator kepuasan pelanggan.....	11
2.2 Pelayanan	12
2.2.1 Pengertian Pelayanan	12
2.2.2 Tujuan Pelayanan	13
2.2.3 Manfaat Pelayanan.....	13
2.2.4 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Pelayanan.....	14
2.2.5 Pengaruh Strategi Untuk Meningkatkan Pelayanan	16
2.2.6 Indikator pelayanan.....	17
2.3 Penelitian Terdahulu.....	17
2.4 Kerangka Pemikiran.....	21
2.5 Defenisi Operasional	21
2.6 Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian	25
3.1.1 Tempat Penelitian	25
3.1.2 Waktu Penelitian	25
3.2 Populasi Dan Sampel	26
3.2.1 Populasi Penelitian	26
3.2.2 Sampel Penelitian	26
3.3 Jenis Penelitian	27
3.4 Instrumen Penelitian	27
3.4.1 Tes	27
3.4.2 Angket	27
3.4.3 Interview	27
3.4.4 Observasi	28
3.4.5 Dokumentasi	28

3.5 Analisi Data	28
3.5.1 Uji Validitas.....	28
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	29
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	29
3.6.1 Uji Normalitas.....	29
3.6.2 Uji Heteroskedastisitas.....	30
3.7 Analisis Regresi Linear Sederhana	30
3.8 Hipotesis.....	31
3.9.1 Uji Parsial (t).....	31
3.9.2 Uji Koefisiensi Determinasi(R^2).....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Hasil Penelitian	32
4.1.1 Gambaran Umum PT.PLN (Persero) Berastagi	32
4.1.2 Visi dan Misi PT.PLN (Persero) Berastagi	33
4.1.3 Struktur Organisasi	34
4.1.4 Uraian Tugas Pada PT.PLN (Persero) Berastagi	34
4.1.5 Analisis Profil Responden	37
4.1.6 Analisis Deskriptif Variabel	38
4.1.7 Uji Kualitas Data	44
4.1.7.1 Uji Validitas	45
4.1.7.2 Uji Reliabilitas	46
4.1.8 Uji Asumsi Klasik	46
4.1.8.1 Uji Normalitas	46
4.1.8.2 Uji Heteroskedastisitas	47
4.1.9 Analisis Regresi Linear Sederhana	48
4.1.10. Uji Hipotesis	49
4.1.10.1 Uji Parsial (Uji t)	49
4.1.10.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	50
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Simpulan	53
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN	

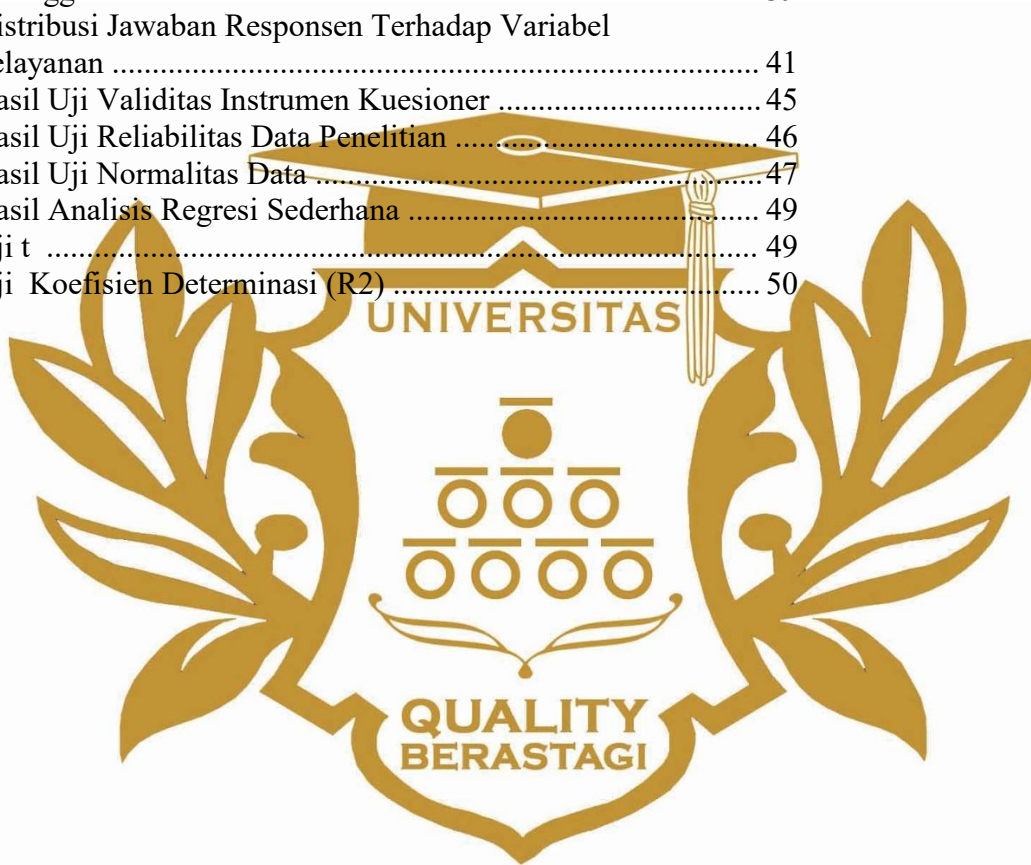
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran.....	21
4.1 Struktur Organisasi PT.PLN (Persero) Berastagi	34
4.2. Hasil Uji Heterokrdistisitas	48



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.1	Data Pelanggan 2019-2021.....	2
2.1	Penelitian Terdahulu	17
2.2	Defenisi Oprasional.....	22
3.1	Waktu Penellitian.....	25
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	38
4.4	Distribusi Jawaban Responsen Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	39
4.5	Distribusi Jawaban Responsen Terhadap Variabel Pelayanan	41
4.6	Hasil Uji Validitas Instrumen Kuesioner	45
4.7	Hasil Uji Reliabilitas Data Penelitian	46
4.8	Hasil Uji Normalitas Data.....	47
4.9	Hasil Analisis Regresi Sederhana	49
4.10	Uji t	49
4.11	Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	50



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Edo Rivaldy
NPM : 1812010008
Fakultas : Fakultas Soshum Universitas Quality Berastagi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pada PT. PLN (Persero) Berastagi” merupakan asli hasil karya peneliti, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh peneliti lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya tulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Berastagi, Juli 2022

Yang menyatakan,



Edo Rivaldy

NPM : 1812010008