

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

### ABSTRAK

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah: Apakah tingkat kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan pada PT. PLN (Persero) Berastagi?”. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pelanggan pada PT.PLN (Persero) Berastagi berjumlah 159.699 orang dan yang dijadikan sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Hasil uji validitas diketahui bahwa seluruh item pernyataan valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan seluruh item dinyatakan valid hasil penelitian yang dengan menggunakan uji t menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  8.929 dengan nilai signifikan 0.000, sedangkan  $t_{tabel}$  adalah 1.660 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $8.929 > 1.660$ ) maka secara parsial kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap pelayanan. Signifikan penelitian menunjukkan angka  $> 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya kepuasan pelanggan berpengaruh positif oleh pelayanan. Hasil penelitian dengan menggunakan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) menemukan nilai koefisien 44.9% yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan menjelaskan perubahan pelayanan.

**Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Pelayanan**



**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVEL ON  
SERVICES AT PT.PLN (Persero) BERASTAGI**

**ABSTRACT**

*The problems raised in this study are: Does the level of customer satisfaction have a significant effect on service at PT. PLN (Persero) Berastagi". In this study, the population is 159.699 people who are customers at PT. PLN (Persero) Berastasi and the sample in this study is 100 people. The results of the validity test are known that all statement items are valid because  $r_{\text{count}} > r_{\text{table}}$  and all items are declared valid. The results of the study using the t-test showed the value of  $t_{\text{count}}$  8.929 with a significant value of 0.000, while  $t_{\text{table}}$  was 1.660 so that  $t_{\text{count}} > t_{\text{table}}$  ( $8,929 > 1,660$ ) then partially customer satisfaction has an effect on service. Significant research shows the number  $> 0.05$  then  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted, meaning that customer satisfaction has a positive effect on service. The results of the study using the Coefficient of Determination ( $R^2$ ) found a coefficient value of 44.9% which indicates that the customer satisfaction variable explains service changes.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Service*

