

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) ULP MALILI*****ANALYSIS OF SERVICE QUALITY LEVEL ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT  
PLN (PERSERO) ULP MALILI*****Muh. Sulkarnain  
Yasin<sup>1</sup>**Universitas Indonesia  
Timur, Indonesia<sup>1</sup>  
Email:[jhaya.bone@gmail.com](mailto:jhaya.bone@gmail.com)**Muhammad Zulkifli<sup>2</sup>**Universitas Indonesia  
Timur, Indonesia<sup>2</sup>  
Email:[arpal.ikki@gmail.com](mailto:arpal.ikki@gmail.com)

**Abstrak:** Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan energi listrik mendorong PT. PLN (Persero) ULP Malili untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan pelanggan. Sebagai penyedia utama listrik, PLN berperan penting dalam pembangunan dan bisnis berbasis kepuasan konsumen. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mencakup lima dimensi: keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan di PLN ULP Malili memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, dan pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis datanya bersifat kuantitatif atau statistik dengan maksud untuk menguji hipotesis penelitian yang telah ditetapkan oleh peneliti. Hasil penelitian bahwa Berdasarkan analisis kuadran, terdapat empat kategori utama. Kuadran A (Prioritas Utama) mencakup atribut yang sangat penting bagi pelanggan namun belum memuaskan, yaitu kebersihan ruang pelayanan (2) dan kompetensi karyawan dalam memberikan informasi akurat (7). Kuadran B (Pertahankan Prestasi) berisi atribut yang penting dan sudah memuaskan, yaitu kemutakhiran peralatan kantor (1) dan keramahan karyawan (9), sehingga perlu dipertahankan. Kuadran C (Prioritas Rendah) mencakup atribut yang dianggap kurang penting dan belum maksimal, seperti ketepatan waktu pelayanan (3), kecepatan dan keakuratan pelayanan (4), kesediaan menanggapi keluhan (5), kejelasan informasi (6), serta keterampilan teknis dalam menangani gangguan (8). Sementara itu, Kuadran D (Berlebihan) menunjukkan atribut yang kurang penting namun sangat memuaskan, yakni perhatian dan pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pelanggan (10). Hasil ini dapat menjadi dasar evaluasi untuk perbaikan dan penguatan kualitas layanan di masa depan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan; Kualitas Pelayanan; ULP Malili.

**Abstract:** The increasing public demand for electricity has driven PT. PLN (Persero) ULP Malili to continuously improve service quality to ensure customer satisfaction. As the main electricity provider, PLN plays a crucial role in development and consumer satisfaction-based business. Customer satisfaction is influenced by service quality, which consists of five dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible evidence. This study aims to analyze the extent to which service quality at PLN ULP Malili affects customer satisfaction. The type of research used in this study is quantitative research. The quantitative research method is used to study specific populations and samples, with data collected through research instruments and analyzed quantitatively or statistically to test the hypotheses established by the researcher. The results show that, based on quadrant analysis, there are four main categories. Quadrant A (Top Priority) includes attributes that are very important to customers but not yet satisfactory, namely cleanliness of the service room (2) and employee competence in providing accurate information (7). Quadrant B (Maintain Performance) contains important and satisfactory attributes, such as the modernity of office equipment (1) and employee friendliness (9), which should be maintained. Quadrant C (Low Priority) consists of attributes considered less important and not yet optimal, such as service timeliness (3), speed and accuracy of service handling (4), employee willingness to respond to complaints (5), clarity of information (6), and technical skills in handling disruptions (8). Meanwhile, Quadrant D (Excessive) shows attributes that are less important but very satisfying, namely employee attention and understanding of customer needs (10). These findings can serve as a basis for evaluating and improving service quality in the future.

**Keywords:** Customer Satisfaction; Service Quality; ULP Malili.

IJI Publication

p-ISSN: 2774-1907

e-ISSN: 2774-1915

Vol.5, No.3, pp. 368-372

Juli 2025

Unit Publikasi Ilmiah  
Intelektual Madani  
Indonesia**PENDAHULUAN**

Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat, konsumsi terhadap barang-barang, baik kebutuhan primer maupun sekunder, juga meningkat. Begitu

pula dengan kebutuhan akan produk jasa yang muncul dari keinginan masyarakat untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan pelayanan sumber energi listrik bagi pelanggan

terus ditingkatkan setiap hari untuk memastikan kepuasan pelanggan. Energi listrik sebagai produk jasa merupakan penunjang penting bagi kehidupan manusia, dan penyedia utamanya di Indonesia adalah PT. PLN (Persero).

PT. PLN (Persero) sebagai penyedia jasa kelistrikan terbesar di Indonesia memiliki dua peran utama: sebagai agen pembangunan dan sebagai perusahaan yang berorientasi pada laba. Sebagai agen pembangunan, PLN berusaha menjadikan listrik sebagai sarana untuk mendorong perekonomian dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat, sesuai dengan mottonya "Listrik untuk kehidupan yang lebih baik". Sebagai perusahaan yang berorientasi pada laba, PLN berupaya menjalankan bisnis kelistrikannya dengan fokus pada kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2007:350), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Perusahaan harus berupaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan mengurangi ketidakpuasan konsumen. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara maksimal dan sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga terjalin hubungan yang berkelanjutan antara perusahaan dan konsumen. Jika hal ini tercapai, konsumen akan menjadi konsumen yang loyal.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor penting dalam mengembangkan sistem penyediaan pelayanan. Sistem ini harus responsif terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu, serta memaksimalkan pelayanan kepada populasi sasaran. Salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan jasa.

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001:148), untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu memperhatikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan jasa. Dimensi-dimensi tersebut meliputi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Kelima dimensi ini sangat penting bagi konsumen, karena mereka dapat dipengaruhi oleh pelayanan yang akurat, fasilitas fisik yang lengkap, staf dan karyawan yang dapat dipercaya, pelayanan yang cepat, serta kemudahan dalam berkomunikasi.

PLN Malili adalah bagian dari PT. PLN (Persero) yang bertanggung jawab menyediakan energi listrik untuk wilayah jaringan Malili dan sekitarnya. PLN Malili tidak hanya menjual jasa, tetapi juga berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumennya, meskipun tidak memiliki pesaing seperti perusahaan lainnya. PLN tetap berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya untuk mencapai kepuasan konsumen sehingga publik memandang PLN sebagai perusahaan persero dengan reputasi baik.

PT. PLN (Persero) ULP Malili melayani area yang sangat luas dengan jumlah konsumen listrik yang besar. Dengan banyaknya pelanggan, seluruh unit pelayanan dan jaringan berkomitmen untuk terus meningkatkan kepuasan pelanggan guna menjadi perusahaan yang unggul dan terpercaya. Peningkatan kepuasan pelanggan dicapai dengan menetapkan dan mendokumentasikan prosedur kerja, serta sasaran mutu dalam sistem manajemen yang dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, dan

pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis datanya bersifat kauntitatif atau statistik dengan maksud untuk menguji hipotesis penelitian yang telah ditetapkan oleh peneliti. Penelitian ini dilakukan di kantor PT. PLN ULP Malili yang teletak di Sulawesi Selatan.

## HASIL DAN DISKUSI

### **Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)**

Penelitian ini melibatkan 100 orang responden yang merupakan pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Malili. Berdasarkan identitas responden, mayoritas berjenis kelamin wanita sebanyak 69% dan sisanya pria sebanyak 31%. Dari segi usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 36-45 tahun yaitu sebanyak 36%, disusul usia 46-55 tahun sebanyak 33%, usia 56 tahun ke atas sebanyak 17%, usia 26-35 tahun sebanyak 11%, dan usia kurang dari 25 tahun hanya 3%. Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, mayoritas responden merupakan lulusan DIII sebanyak 31%, disusul lulusan SLTA dan S1 masing-masing sebesar 28%, SLTP dan S2 masing-masing sebesar 6%, dan hanya 1% yang berpendidikan terakhir SD. Dilihat dari jenis pekerjaan, responden yang bekerja sebagai PNS mendominasi sebesar 31%, disusul wiraswasta 27%, pegawai swasta 25%, pekerjaan lainnya 10%, dan ABRI 7%. Sementara berdasarkan lama berlangganan, mayoritas responden telah menjadi pelanggan selama 12-16 tahun sebanyak 33%, diikuti oleh 7-11 tahun sebesar 32%, lebih dari 17 tahun sebesar 21%, 2-6 tahun sebanyak 9%, dan kurang dari 1 tahun sebesar 5%.

Terkait dengan analisis tingkat kepuasan pelanggan, data menunjukkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, seluruh atribut pada umumnya dianggap penting hingga sangat penting oleh para pelanggan. Pada dimensi bukti fisik, mayoritas responden menilai bahwa

kemutakhiran peralatan dan perlengkapan kantor serta kebersihan ruangan sangat penting, masing-masing oleh 45 dan 53 responden. Pada dimensi keandalan, ketepatan waktu dan kecepatan penanganan juga dinilai penting oleh 50 dan 46 responden. Untuk dimensi daya tanggap, kesediaan karyawan dan kejelasan informasi dinilai penting oleh mayoritas responden. Demikian pula pada dimensi jaminan, sebagian besar pelanggan menganggap penting keterampilan karyawan dalam memberikan informasi dan menangani gangguan. Sedangkan pada dimensi empati, keramahan dan kepedulian karyawan terhadap kebutuhan pelanggan juga dinilai sangat penting.

Penilaian terhadap kinerja PT. PLN (Persero) ULP Malili menunjukkan hasil yang cukup baik. Dimensi bukti fisik memperoleh nilai positif, dengan 67 responden menilai kemutakhiran peralatan sebagai baik dan 54 responden menilai kebersihan kantor cukup baik. Pada dimensi keandalan, sebagian besar responden menilai ketepatan waktu dan kecepatan pelayanan cukup baik, meskipun masih terdapat sedikit responden yang menilai kurang baik. Dalam dimensi daya tanggap, mayoritas menilai baik kesediaan karyawan untuk melayani dan kejelasan informasi, namun tetap ada sebagian kecil yang menilai kurang baik. Hal serupa terlihat pada dimensi jaminan dan empati, yang secara umum dinilai baik, walaupun masih terdapat beberapa catatan terkait kualitas komunikasi dan penanganan teknis.

Selanjutnya, analisis tingkat kesesuaian antara harapan (kepentingan) dan kenyataan (kinerja) menunjukkan bahwa semua atribut memiliki nilai kesesuaian di atas 50%, yang berarti bahwa pelayanan PT. PLN (Persero) ULP Malili secara umum telah memenuhi harapan pelanggan. Tingkat kesesuaian tertinggi ditemukan pada atribut keramahan sikap karyawan (89,41%) dan perhatian serta pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan (88,03%). Sedangkan tingkat kesesuaian

terendah tercatat pada atribut kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan (78,28%). Urutan prioritas peningkatan pelayanan berdasarkan tingkat kesesuaian dari yang tertinggi hingga terendah adalah: keramahan karyawan, perhatian terhadap kebutuhan pelanggan, kesediaan melayani keluhan, kemutakhiran fasilitas, kejelasan informasi, ketepatan waktu, keterampilan teknis, kompetensi komunikasi, kecepatan layanan, dan terakhir kebersihan ruang pelayanan.

Terakhir, berdasarkan analisis diagram kartesius yang memetakan tingkat kepentingan dan kinerja, diperoleh empat kuadran untuk mengelompokkan atribut. Kuadran A yang perlu diprioritaskan perbaikannya meliputi atribut kebersihan ruangan dan kompetensi karyawan dalam menyampaikan informasi. Kuadran B yang perlu dipertahankan karena telah memenuhi harapan mencakup kemutakhiran fasilitas dan keramahan karyawan. Kuadran C, meskipun pelayanannya cukup baik namun tingkat kepentingannya rendah, mencakup atribut keandalan, daya tanggap, dan keterampilan teknis. Sedangkan Kuadran D mencakup perhatian dan pemahaman karyawan terhadap pelanggan yang meskipun dinilai sangat baik, dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan PT. PLN (Persero) ULP Malili telah memenuhi harapan pelanggan, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar tercipta kepuasan yang optimal dan berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis kuadran, terdapat empat kategori utama. Kuadran A (Prioritas Utama) mencakup atribut yang sangat penting bagi pelanggan namun belum memuaskan, yaitu kebersihan ruang pelayanan (2) dan kompetensi karyawan dalam memberikan informasi akurat (7). Kuadran B (Pertahankan Prestasi) berisi atribut yang penting dan sudah memuaskan, yaitu kemutakhiran peralatan

kantor (1) dan keramahan karyawan (9), sehingga perlu dipertahankan. Kuadran C (Prioritas Rendah) mencakup atribut yang dianggap kurang penting dan belum maksimal, seperti ketepatan waktu pelayanan (3), kecepatan dan keakuratan pelayanan (4), kesediaan menanggapi keluhan (5), kejelasan informasi (6), serta keterampilan teknis dalam menangani gangguan (8). Sementara itu, Kuadran D (Berlebihan) menunjukkan atribut yang kurang penting namun sangat memuaskan, yakni perhatian dan pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pelanggan (10). Hasil ini dapat menjadi dasar evaluasi untuk perbaikan dan penguatan kualitas layanan di masa depan.

## REFERENSI

- Hair, J. F., et al. (2014). *Multivariate Data Analysis (7th ed.)*. Pearson: USA.
- Indah Woro Utami, & Nur Arfiani. (2022). Penggunaan ganja medis dalam pengobatan rasional dan pengaturannya di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Etika Kesehatan*, 2(1).
- Isra, & Arlin. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Uber Car (studi pada konsumen Uber Car di Kota Bandung). *Jurnal Ilmiah*, 4, 2922–2929.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Prayogo, S. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna kWh-meter prabayar Perusahaan Listrik Negara UPJ Kota Magelang. [Skripsi].
- Rasyid, & Risman. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Listrik Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pengadaan (ULP) Namlea. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1, 32–40.
- Sandy, K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Konsumen pada Rumah Makan Cibiuk Soekarno Hatta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, STIE STAN-Indonesia Mandiri Bandung.

Setiawan, & Rony. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Servis (Studi Kasus AHASS Kenari Motor). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3, 93–107.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulistiyawati, & Ni Ketut. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4, 2318–2332.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.