# PENGARUH KUALITAS LAYANAN PT. PLN (PERSERO) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

Fahrul Anshar<sup>1</sup>, Guinella Koli<sup>2</sup>, Abdul Ibrahim, S.Kom.,MMSI<sup>3</sup> Nurlina, S.Kom.,MT<sup>4</sup>

<sup>1,2</sup> Jurusan Sistem Informasi, <sup>3</sup>Jurusan Manajemen Informatika, <sup>4</sup>Jurusan Teknik Informatika Universitas Dipa

Makassar

Jln. Perintis Kemerdekaan KM. 9 Makassar fahrulanshar7452@gmail.com<sup>1</sup>, guinellakoli00@gmail.com<sup>2</sup>, abdulibrahim@dipanegara.ac.id<sup>3</sup>,nurlinayulis@undipa.ac.id<sup>4</sup>,

### **Abstrak**

Meningkatnya permintaan jasa energi berdampak positif dalam mendukung potensi distribusi PT. PLN (Persero). Saat terjadi gangguan listrik, berulang kali di telepon reaksi petugas pelayanan sangat lambat, dan juga kualitas penanganannya rendah sebab dalam waktu 2-3 hari terjadi lagi gangguan ditempat yang sama. Tujuan Penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) terhadap kepuasan pelanggan di kota Makassar dan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa yang meliputi Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan metode Servqual. Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masingmasing dimensi. Metode Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. Dari perhitungan gap 5 yang telah dilakukan oleh penulis tenyata terdapat atribut yang memiliki nilai kesenjangan terbesar terdapat pada atribut pernyataan ke-4 yaitu mengenai pernyataan "Ruang tunggu yang cukup dan nyaman", untuk nilai kesenjangannya sendiri yaitu -0.66. Yang memiliki gap terbesar sesuai dengan 5 dimensi yaitu Responsiveness (Daya Tanggap) dengan nilai gap 0.245. Sedangkan secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dihitung dengan menggunakan metode CSI yaitu sebesar 78.08% dengan keterangan puas. Jadi dapat diartikan bahwa pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Daya merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan.

Kata kunci: Layanan, Kepuasan Pelanggan, Metode Servqual, Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

## I. PENDAHULUAN

PT. PLN (Persero) merupakan satu-satunya Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yang memberikan layanan penjualan tenaga listrik kepada calon pelanggan dan masyarakat umum. Khususnya, karena permintaan energi listrik untuk keperluan industri meningkat pesat, demikian pula tingkat kepuasan nasional terhadap peningkatan pendapatan penduduk maju dan penduduk modern. PT. PLN (Persero) menyediakan berbagai layanan kepada pelanggan yang usahanya adalah menyediakan layanan yang diperlukan untuk semua kebutuhan pelanggan.

PT. PLN (Persero) ULP Daya adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyediakan jasa pembayaran tagihan listrik, jasa pemasangan baru dan perubahan daya, serta pengaduan pelanggan terkait pembacaan meter. Permintaan jasa kelistrikan di Sulawesi Selatan terus meningkat dari tahun ke tahun. Meningkatnya permintaan jasa energi berdampak positif dalam mendukung potensi distribusi PT. PLN (Persero).

Salah satu kasus yang terjadi di Makassar di beberapa lokasi di kota Makassar mengeluhkan pelayanan reaksi cepat Perusahaan Listrik Negara (PLN) Sulawesi Selatan, yang dinilai hanya slogan. Saat terjadi gangguan listrik, berulang kali di telepon reaksi petugas pelayanan sangat lambat, dan juga kualitas penanganannya rendah sebab dalam waktu 2-3 hari terjadi lagi gangguan ditempat yang sama.

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual".

## II. METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan secara rinci tentang penelitian yang dilakukan.

### III.HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik demografi responden yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu dibagi dalam empat kriteria yaitu; nama lengkap, jenis kelamin, alamat, dan umur.

## A. Hasil Pengolahan Data Kuisioner

Kuisioner yang dibagikan merupakan kuesioner untuk menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap PT.PLN (Persero) ULP Daya yang dilakukan di lingkungan PT.PLN (Persero) ULP Daya. Adapun hasil jawaban dari responden terhadap kuesioner yang telah disebarkan terdapat pada table berikut:

Tabel 1 Hasil Perhitungan Kuesioner

Atribut		На	arapa	n		Pre	sepsi	i/Ken	yata	an
pernyat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
aan	ST	K	C	P	S	ST	K	C	P	S
aan	P	P	P		P	P	P	P		P
Tangible										
P1	1	1	3	1	3	0	1	8	2	1
				4	1				4	7
P2	1	0	4	2	2	1	2	9	2	1
				4	1				5	3
P3	1	0	6	2	1	0	0	1	3	1
				7	6			0	0	0
P4	1	0	4	2	2	0	5	1	2	8
				1	4			4	3	
Empathy										
Q1	1	0	9	2	1	0	1	1	2	1
				4	6			7	0	2
Q2	1	0	6	2	1	0	3	1	2	9
				7	6			1	7	
Q3	1	2	6	2	1	0	0	1	2	9
				5	8			4	7	
Q4	1	0	4	1	2	1	1	8	3	8
				8	7				2	
					bility	7				
R1	1	0	5	2	2	0	1	9	2	1
				2	2				7	3
R2	1	0	5	2	1	0	1	1	2	1
				8	6			1	7	1
R3	1	0	5	2	2	0	3	1	2	1
				1	3			0	1	6
R4	1	0	9	2	1	0	5	1	1	1
				4	6			7	6	2
				pons	iven	ess				
S1	1	1	5	2	2	0	1	7	2	1
				3	0				5	7
S2	1	1	3	2	2	0	1	7	3	1

				2	3				1	1
S3	1	1	4	2	2	0	5	1	2	1
				1	3			2	3	0
S4	1	1	2	2	2	0	0	1	2	1
				2	3			0	6	4
		,	A	ssur	ance		,			
T1	1	1	5	2	2	0	2	1	2	1
				2	1			3	4	1
T2	1	1	3	2	2	0	3	7	3	1
				3	2				0	0
Т3	1	1	5	2	2	1	1	1	2	1
				1	2			0	7	1
T4	1	0	2	2	2	0	2	8	2	1
				0	7				1	9

Pada tabel 1 dapat dijelaskan bahwa tabel tersebut merupakan hasil dari perhitungan jumlah responden yang menjawab setiap pertanyaan, dalam kuesioner yang kami buat terdapat 20 pertanyaan dan 50 orang responden.

## B. Pengolahan Data Menggunakan Metode Servqual

Adapun pengolahan data untuk metode servqual yaitu untuk menentukan kualitas layanan yang diberikan PT.PLN (Persero) ULP Daya kepada pelanggan agar dapat diketahui nilai gap. Pada penelitian ini peneliti akan menghitung nilai gap 5 untuk mengetahui hrapan pelanggan dengan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diterima.

Kemudian menghitung gap 5 untuk menentukan harapan pelanggan terhadap kenyataan mengenai pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Untuk menghitung jawaban pelayanan jasa gap 5 dikumpulkan 50 responden.

1. Perhitungan harapan pelanggan mengenai pelayanan yaitu:

Keterangan:

yi = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan variable ke-i

STP = jumlah responden yang memilih jawaban sangat tidak puas

KP = jumlah responden yang memilih jawaban kurang puas

CP = jumlah responden yang memilih jawaban cukup puas

P = Jumlah responden yang memilih jawaban

SP = jumlah responden yang memilih jawaban sangat puas

1,2,3,4,5 =skor untuk skala Likert

Perhitungan harapan menggunakan data dari hasil Kuesioner :

Dalam perhitungan diatas di dapatkan bahwa 1,2,9,56,155

merupakan frekuensi jawaban pernyataan harapan variable

kesatu. Angka 1,2,3,4,5 merupakan bobot skor untuk skala

likert dari tingkat harapan.

Untuk rata-rata jawaban responden pada pernyataan harapan dapat dihitung dengan rumus sebagai

berikut: 
$$Yi = \frac{\sum yi}{n}$$

Keterangan:

Yi = rata-rata jawaban responden untuk pernyataan harapan atribut ke – i

yi = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan atribut ke-i

n = jumlah responden

Perhitungan rata-rata harapan:

$$yi = 223$$

$$n = 50$$

$$\overline{Yi} - \frac{223}{50}$$

$$\overline{Yi} = 4.46$$

2. Perhitungan kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh

pelanggan

$$\sum x i = (\sum STP \times 1) + (\sum KP \times 2) + (\sum CP \times 3) + (\sum P \times 4) + (\sum SP \times 5)$$

Keterangan:

xi = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan variable ke-i

STP = jumlah responden yang memilih jawaban sangat tidak puas

KP = jumlah responden yang memilih jawaban kurang puas

CP = jumlah responden yang memilih jawaban cukup puas

P = Jumlah responden yang memilih jawaban puas

SP = jumlah responden yang memilih jawaban sangat puas

1,2,3,4,5 = skor untuk skala Likert Perhitungan kenyataan pelayanan dengan

menggunakan data dari hasil kuesioner: 
$$\sum x \bar{t} = (0 \times 1) + (1 \times 2) + (8 \times 3) + (24 \times 4) + (17 \times 5)$$

= 207

Dalam perhitungan diatas angka 0, 2, 24, 96, 85, adalah frekuensi jawaban pernyataan kenyataan variable kesatu.

Untuk rata-rata jawaban responden pada peryataan kenyataan dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$Yi = \frac{\sum xi}{n}$$

 $\overline{Yi}$  = rata-rata jawaban responden untuk pernyataan harapan atribut ke – i

xi = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan atribut ke-i

n = jumlah responden

Perhitungan rata-rata kenyataan:

$$yi = 207$$

$$n = 50$$

$$\overline{Yi} - \frac{207}{50}$$

$$\overline{Yi} = 4.14$$

Setelah diketahui rata-rata harapan dan kenyataan selanjutnya akan dicari nilai gap 5 dari setiap pernyataan Nilai gap 5 merupakan nilai kesenjangan yang terjadi antara harapan dan kenyataan pengguna jasa yang diperoleh dari pernyataan kualitas pelayanan jasa tentang harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diharapkan dan nilai rata-rata kenyataan pelayanan yang ingin dirasakan pelanggan. Untuk mengetahui nilai gap tersebut maka digunakan rumus sebagai berikut:

$$SQi = \overline{Xi} - \overline{Yi}$$

Keterangan:

SQi = Nilai gap atribut ke-i

*Yi* = Nilai rata-rata harapan atribut ke-i

Xi = Nilai rata-rata kenyataan atribut ke-i Perhitungan untuk mengetahui nilai gap setiap atribut:

$$\overline{Xi}$$
 = 4.14  
 $\overline{Yi}$  = 4.46  
SQi = 4.14 - 4.46 = -0.32

Berikut ini merupakan nilai rata-rata harapan pelanggan mengenai pelayanan terhadap kenyataan pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan (*gap* 5) terhadap atribut pernyataan:

Tabel 2 Nilai rata-rata gap 5 terhadap pernyataan

kualitas pelayanan

Atribu t	Harapan Pelayanan		Kenya Pelay	Nila	
Pernya taan	Nilai Pembo botan	Rata- Rata Hara pan	Nilai Pembo botan	Rata- Rata Kenya taan	Gap 5 (Li ma)
1.	223	4.46	207	4.14	-
2.	214	4.28	197	3.94	0.32
3.	207	4.14	200	4	0.34 - 0.14
4.	217	4.34	184	3.68	0.14 - 0,66
5.	204	4.08	193	3.86	0.22
6.	207	4.17	192	3.84	0.33
7.	213	4.26	195	3.9	0.26
8.	220	4.4	195	3.9	-0.5
9.	214	4.28	202	4.04	0.24
10.	208	4.16	198	3.96	-0.2
11.	215	4.3	200	4	-0.3
12.	204	4.08	185	3.7	0.38
13.	210	4.2	208	4.16	0.04
14.	215	4.3	202	4.04	0.01
15.	214	4.28	188	3.76	0.52
16.	212	4.24	204	4.08	0.16
17.	211	4.22	194	3.88	0.34
18.	214	4.28	197	3.94	0.34
19.	212	4.24	196	3.92	0.32
20.	222	4.44	207	4.14	-0.3
Jumla h		85,13		80.88	

Perhitungan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi servqual gap 5 yaitu akan dilakukan perhitungan rata-rata jawaban antara harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa terhadap kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan berdasarkan lima dimensi servqual model yang terdiri dari Tangible (Berwujud), Empathy (Empati), Reliability

(Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), dan Assurance (Kepastian).

Perhitungan rata-rata jawaban per dimensi nilai gap 5 (lima) untuk kenyataan yaitu sebagai berikut:

$$\overline{XDi} - \frac{\sum \overline{XVi}}{n}$$

Keterangan:

XDi = Rata-rata dimensi atribut ke-I untuk kenyataan

 $\sum \overline{X \ Vi}$  = Jumlah nilai rata-rata atribut pernyataan per dimensi ke-i kenyataan

n = Jumlah pernyataan per dimensi perhitungan rata-rata jawaban per dimensi untuk kenyataan

$$\sum \overline{X} \, \overline{V} \, i = 4.14 + 3.94 + 4 + 3.68$$

$$n = 4$$

$$\overline{X} \, D \, i = \frac{15.76}{4}$$

$$= 3.94$$

Perhitungan rata-rata jawaban per dimensi nilai gap 5 (lima) untuk harapan:

$$YDi = \frac{\sum YVi}{n}$$

Keterangan:

 $\overline{YDi}$  = Rata-rata dimensi atribut ke-I untuk harapan  $\sum \overline{YVi}$  = Jumlah nilai rata-rata atribut pernyataan per dimensi ke-i harapan

n = Jumlah pernyataan per dimensi perhitungan rata-rata jawaban per dimensi untuk harapan

$$\sum \overline{X \ Vi} = 4.46 + 4.28 + 4.14 + 4.34$$

$$n = 4$$

$$\overline{Y \ Di} = \frac{17.22}{4}$$

$$= 4.305$$

Berikut adalah hasil perhitungan nilai rata-rata gap 5 berdasarkan lima dimensi *servqual*:

Tabel 3 Nilai rata-rata gap 5 berdasarkan lima

dimensi servqual

Dimensi Pertanyaan	Atribut Pertanyaan	Jumlah Rata-Rata Harapan	Jumlah Rata-Rata Kenyataan	Nilai Harapan Pelayanan	Nilai Kenyataan Pelayanan	Nilai Gap 5
Tangibel (Berwujud)	1,2,3,	17.2	15.76	4.305	3.94	0.365
Empathy (Empati)	5,6,7, 8	16.9 1	15.5	4.2275	3.875	0.352
Reliability (Kehandalan)	9,10,1 1,12	16.8	15.66	4.205	3.915	0.29
Responsiveness (Daya Tanggap)	13,14, 15,16	17.0	16.04	4.255	4.01	0.245
Assurance (Kepastian)	17,18, 19,20	17.1 8	15.88	4.295	3.97	0.325

Dari table 3 dapat diketahui atribut pernyataan yang memiliki nilai terbesar sampai atribut dengan nilai terkecil. Semakin besar gap yang dihasilkan dari sebuah perhitungan *servqual* gap 5 ini, semakin kurang baiknya kualitas pelayanan tersebut. Oleh karena itu, prioritas perbaikan kualitas pelayanan jasa dilakukan dari gap terbesar. Sebaliknya semakin kecil gap (gap tersebut mendekati nol atau positif) tersebut semakin baik kualitas pelayanan tersebut.

Tabel 4 Urutan Gap 5 tiap atribut dari gap terkecil

sampai gap terbesar

Atribut	Pernyataan	Gap 5 (Lima)
---------	------------	-----------------

Atribut	Pernyataan	Gap 5 (Lima)
14	Pegawai melakukan	0.01
	tindakan sesuai dengan	-
	prosedur kerja yang	
	ditetapkan perusahaan	
10	Kehandalan layanan	-0.2
	yang diberikan petugas	
	administrasi	
11	Kesiapan pegawai	-0.3
	dalam memberikan	
	pelayanan	
20	Sikap sopan dan ramah	-0.3
	pegawai administrasi	
13	Kecepatan atau	-0.04
	ketanggapan pegawai	
	administrasi dalam	
	melayani pelanggan	
8	Pegawai memberikan	-0.5
	waktu pelayanan yang	
	cukup kepada pelanggan	
3	Peralatan dan teknologi	-0.14
	administrasi yang	
	digunakan	
16	Kesediaan pegawai	-0.16
	membantu pelanggan	
5	Pegawai bersikap sopan	-0.22
	dan ramah pada	
	pelanggan yang	
	menyampaikan masalah	
	dan keperluan lain	
	melalui sambungan	
	telepon	0.24
9	Pegawai memberikan	-0.24
	pelayanan yang teliti	
	dan tepat waktu	0.01
7	Pegawai memberikan	-0.26
	pelayanan sesuai dengan	
	keinginan dan	
1	kebutuhan pelanggan	-0.32
1	Kenyamanan dan kebersihan ruangan	-0.52
19	)	-0.32
19	Keyakinan pegawai dalam memberikan	-0.32
	pelayanan	
6	Perhatian yang	-0.33
U	diberikan pegawai	-0.55
	terhadap masalah	
	pelanggan	
2	Penampilan pegawai	-0.34
2	rapi dan bersih	0.57
17	Pegawai memberikan	-0.34
1/	respon yang baik dan	0.57
	pasti kepada pelanggan	
	pasti Repada petanggan	

Harapa

Kenyataa

Skor

Pernyataan

No

Atribut	Pernyataan	Gap 5 (Lima)
	yang menyampaikan	
	keluhan melalui telepon	
18	Pegawai bersikap	-0.34
	profesional dan dapat	
	dipercaya pelanggan	
	yang mengalami	
	masalah ataupun	
	membutuhkan informasi	
12	Pegawai menanggapi	-0.38
	dengan baik segala	
	permasalahan dan	
	kebutuhan pelanggan	
	melalui sambungan	
	telepon	
15	Pegawai menerima dan	-0.52
	melayani keluhan dan	
	kebutuhan pelanggan	
	baik melalui telepon	
	maupun secara langsung	
4	Ruang tunggu yang	-0.66
	cukup dan nyaman	

Tabel 4 adalah tabel Urutan Gap 5 tiap atribut dari gap terkecil sampai gap terbesar, angaka yang didapatkan didalam tabel ini diambil dari hasil perhitungan tabel 4.2 yaitu nilai gap 5

# C. Pengolahan data menggunakan metode CSI

Adapun pengolahan data untuk metode CSI yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas layanan yang sudah diberikan oleh PT.PLN (Persero) ULP Daya.

Tabel 5 Customer Satisfaction Index

No	Pernyataan	Harapa	Kenyataa	Skor
		n (I)	<b>n</b> ( <b>P</b> )	<b>(S)</b>
1	Kenyamanan	4.46	4.14	18.46
	dan			
	kebersihan			
	ruangan			
2	Penampilan	4.28	3.94	16.86
	pegai rapi dan			
	bersih			
3	Peralatan dan	4.14	4	16.56
	teknologi			
	administrasi			
	yang			
	digunakan			
4	Ruang tunggu	4.34	3.68	15.97
	yang cukup			
	dan nyaman			
5	Pegawai	4.08	3.88	15.83
	bersikap			
	sopan dan			

No	Pernyataan	Harapa n (I)	Kenyataa n (P)	Skor (S)
	ramah pada	1 /		
	pelanggan			
	yang			
	menyampaika			
	n masalah			
	dan keperluan			
	lain melalui			
	sambungan			
	telepon			
6	Perhatian	4.14	3.88	16.06
	yang			
	diberikan			
	pegawai			
	terhadap			
	masalah			
	pelanggan	4.40	201	4 - 4 -
7	Pegawai	4.18	3.94	16.46
	memberikan			
	pelayanan			
	sesuai dengan			
	keinginan dan kebutuhan			
8	Pegawai	4.4	3.9	17.16
O	memberikan	7.4	3.7	17.10
	waktu			
	pelayanan			
	yang cukup			
	kepada			
	pelanggan			
9	Pegawai	4.28	4.06	17.37
	memberikan			
	pelayanan			
	yang teliti			
	dan tepat			
	waktu			
10	Kehandalan	4.16	3.96	16.47
	layanan yang			
	diberikan			
	petugas			
	administrasi			
11	Kesiapan	4.3	4	17.2
	pegawai			
	dalam			
	memberikan			
	pelayanan			
12	Pegawai .	4.08	3.7	15.09
	menanggapi			
	dengan baik			
	segala			
	permasalahan			
	dan			
	kebutuhan			
	pelanggan			<u> </u>

No	Pernyataan	Harapa n (I)	Kenyataa n (P)	Skor (S)
	melalui			
	sambungan			
	telepon			
13	Kecepatan	4.2	4.16	17.47
	atau			
	ketanggapan			
	pegawai administrasi			
	dalam			
	melayani			
	pelanggan			
14	Pegawai	4.3	4.04	17.37
1-7	melakukan	7.5	4.04	17.57
	Tindakan			
	sesuai dengan			
	prosedur			
	kerja yang			
	ditetapkan			
	perusahaan			
15	Pegawai	4.28	3.76	16.09
	menerima dan			
	melayani			
	keluhan dan			
	kebutuhan			
	pelanggan			
	baik melalui			
	telepon			
	maupun secara			
	langsung			
16	Kesediaan	4.28	3.08	13.18
10	membantu	4.20	3.00	13.10
	pelanggan			
17	Pegawai	4.22	3.88	16.37
1,	memberikan		2.00	10.07
	respon yang			
	baik dan pasti			
	kepada			
	pelanggan			
	yang			
	menyampaika			
	n keluhan			
	melalui			
10	telepon	4.50	2.0.1	4.60.5
18	Pegawai	4.28	3.94	16.86
	bersikap			
	professional			
	dan dapat			
	dipercaya			
	pelanggan yang			
	mengalami			
	mengalalli		I	

No	Pernyataan	Harapa n (I)	Kenyataa n (P)	Skor (S)
	masalah ataupun membutuhka n informasi			
19	Keyakinan pegawai dalam memberikan pelayanan	4.24	3.96	16.79
20	Sikap sopan dan ramah pegawai administrasi	4.44	4.18	18.55
Tota 1		85.08		332.1 7

Tabel 6 Customer Satisfaction Index

Perhitungan metode CSI untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dapat dihitung dengan rumus

$$CSI = \int_{5Y}^{T} x 100\%$$

Keterangan:

T = Nilai total dari CSI

5 = Nilai Maksimum pada skala pengukuran

Y = Nilai totqal dari kolom harapan

Dari tabel 4.5 dapat dilihat semua nilai kolom harapan (I) dan Kenyataan (P) pada tiap pernyataan sudah didapatkan, selanjutnya menentukan nilai skor (T) pada tiap pernyataan dengan cara mengkalikan nilai I dan nilai P pada tiap pernyataan. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai yang akan digunakan pada perhitungan CSI adalah dengan menjumlahkan total nilai I (Y) dan S (T) sehingga didapatkan nilai Y = 85.08 dan nilai T = 332.17.

Selanjutnya nilai Y dan nilai T akan dihitung dengan menggunakan rumus CSI untuk mendapatkan nilai CSI pada penelitian ini, berikut adalah perhitungannya:

$$CSI = \frac{332.17}{5X85.08} \times 100\%$$

$$CSI = 78.08\%$$

## IV. KESIMPULAN

Dari perhitungan gap 5 yang telah dilakukan oleh penulis tenyata terdapat atribut yang memiliki nilai kesenjangan terbesar terdapat pada atribut pernyataan ke-4 yaitu mengenai pernyataan "Ruang tunggu yang cukup dan nyaman", untuk nilai kesenjangannya sendiri yaitu -0.66. oleh karena itu atribut yang memiliki gap cukup besar dijadikan prioritas untuk diperbaiki dibandingkan dengan atribut yang memiliki gap lebih kecil. Yang memiliki gap terbesar sesuai dengan 5

dimensi yaitu Responsiveness (Daya Tanggap) dengan nilai gap 0.245.

Sedangkan secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Daya terhadap kualitas pelayanan PT.PLN (Persero) ULP Daya dihitung dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) yaitu sebesar 78.08% yaitu jika dilihat pada tabel 2.1 Kriteria tingkat kepuasan 78.08% berada pada nomor 4 yaitu dengan keterangan puas. Jadi dapat diartikan bahwa pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Daya merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan.

### V. SARAN

- 1. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis perbaikan kualitas layanan dilihat dari atribut yang memiliki gap terbesar sebagai prioritas utama yaitu terletak pada atribut pernyataan ke-4 yaitu mengenai pernyataan "Ruang tunggu yang cukup dan nyaman" yang berarti pihak PT.PLN (Persero) harus lebih meningkatkan fasilitas di ruang tunggu dengan menambahkan jumlah kursi agar pelaggan bisa merasa nyaman.
- Untuk penelitian selanjutnya perlu ditambahkan lebih banyak lagi jumlah responden agar hasil yang diinginkan lebih akurat.

#### REFERENSI.

- [1] Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung. Jurnal Manajemen Maranatha, 15(2).
- [2] Ilman, R., Indriani, S., & Adriantantri, E. (2020). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bank Bpr Syariah Kota Mojokerto Dengan Metode Service Quality. Jurnal Valtech, 3(2), 86-92.
- [3] Nurfadli, A., Lukmandono, L., & Prabowo, R. (2020, September). Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan kepada Siswa menggunakan Metode CSI dan SERVQUAL (Studi kasus SMK Negeri 3 Balikpapan). In Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan (Vol. 1, No. 1, pp. 299-306).
- [4] Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. A. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. Opsi, 12(1), 1-11.
- [5] Susanto, R. D., & Sunami, T. (2019). Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus di CV. Rapih Utama Jok Palembang). Jurnal Ilmiah Dinamika Teknik.
- [6] Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk

- mengetahui pola kepuasan pelanggan pada e-commerce model business to customer. Jurnal Informatika Upgris, 4(1).
- [7] Zuraidah, E. V. A. (2021). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual. PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer, 8(2), 15-22.