

## Pengaruh Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual*

Fahrul Anshar<sup>1</sup>, Guinella Koli<sup>2</sup>, Abdul Ibrahim<sup>3</sup>, Nurlina<sup>4</sup>  
<sup>1,2</sup> Jurusan Sistem Informasi Universitas Dipa Makassar

Jln. Perintis Kemerdekaan KM. 9 Makassar

Email : <sup>1</sup>fahrulanshar7452@gmail.com, <sup>2</sup>guinellakoli00@gmail.com,  
<sup>3</sup>nurlinayulis@undipa.ac.id, <sup>4</sup>abdulibrahim@dipanegara.ac.id

### 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 masing-masing 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 ternyata terdapat atribut yang memiliki nilai kesenjangan terbesar terdapat pada atribut pernyataan ke-4 yaitu mengenai pernyataan "Ruang tunggu yang cukup dan nyaman", untuk nilai kesenjangan 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** : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Metode *Servqual* , Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*

### Abstract

*The increasing demand for energy services has a positive impact in supporting the distribution potential of PT. PLN (Persero). When there is a power outage, the service personnel's reaction on the phone is very slow, and the quality of the handling is also low because within 2-3 days there will be another disturbance in the same place. The aim of the study was to determine the effect of service quality at PT. PLN (Persero) on customer satisfaction in the city of Makassar and find out how much influence service quality which includes *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Empathy* has an effect on customer satisfaction with the *Servqual* method. The *Servqual* method is a method used to measure service quality from the attributes of each dimension. The *Customer Satisfaction Index (CSI)* method is an index to determine the overall level of customer satisfaction with an approach that considers the importance of the product or service attributes being measured. From the calculation of gap 5 that has been done by the author, it turns out that the attribute that has the largest gap value is in the attribute of the 4th statement, namely regarding the statement "Sufficient and comfortable waiting room", for the value of the gap itself is -0.66. Which has the largest gap according to 5 dimensions, namely *Responsiveness* with a gap value of 0.245. While the overall level of customer satisfaction with service quality is calculated using the CSI method, which is 78.08% with a description of being satisfied. So it can be interpreted that PT. PLN (Persero) ULP Daya customers are satisfied with the quality of services provided.*

**Keywords**: *Service Quality, Customer Satisfaction, Servqual Method, Customer Satisfaction Index (CSI) Method*

## 1. 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”.

## 2. Metodologi Penelitian

Bagian ini menjelaskan secara rinci tentang penelitian yang dilakukan. Dalam menganalisa kualitas pelayanan peneliti menggunakan metode servqual. Pengukuran servqual gap bertujuan untuk mengetahui nilai gap antara harapan dan kenyataan yang terjadi terhadap pelayanan yang diberikan melalui 5 dimensi : tangible, responsiveness, reliable, assurance, dan empathy. Selanjutnya dilakukan perhitungan skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja (persepsi) pelayanan untuk tiap dimensi servqual, maka kita dapat menganalisa kesenjangan (gap) dengan cara sebagai berikut:

1. Untuk setiap responden, jumlah tiap dimensi dibagi dengan jumlah butir pernyataan untuk tiap dimensi tersebut.
2. Jumlah seluruh skor pada langkah pertama untuk semua responden dibagi hasilnya dengan jumlah seluruh responden. Setelah diperoleh rata-rata skor untuk tiap dimensi servqual kemudian didapat besarnya kesenjangan (gap).

$$\text{Servqual Gap} = \text{Skor Tingkat Kepuasan} - \text{Skor Tingkat Kepentingan}$$

## 3. 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.

### 3.1 Hasil Pengolahan Data Kuisisioner

Kuisisioner yang dibagikan merupakan kuisisioner 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 kuisisioner yang telah disebarkan terdapat pada table berikut:

Tabel 1. Hasil Perhitungan Kuisisioner

Atribut pernyataan	Harapan					Presepsi/Kenyataan				
	1 STP	2 KP	3 CP	4 P	5 SP	1 STP	2 KP	3 CP	4 P	5 SP
<b>Tangible</b>										
P1	1	1	3	14	31	0	1	8	24	17
P2	1	0	4	24	21	1	2	9	25	13
P3	1	0	6	27	16	0	0	10	30	10
P4	1	0	4	21	24	0	5	14	23	8
<b>Empathy</b>										
Q1	1	0	9	24	16	0	1	17	20	12
Q2	1	0	6	27	16	0	3	11	27	9

Q3	1	2	6	25	18	0	0	14	27	9
Q4	1	0	4	18	27	1	1	8	32	8
<b>Reliability</b>										
R1	1	0	5	22	22	0	1	9	27	13
R2	1	0	5	28	16	0	1	11	27	11
R3	1	0	5	21	23	0	3	10	21	16
R4	1	0	9	24	16	0	5	17	16	12
<b>Responsiveness</b>										
S1	1	1	5	23	20	0	1	7	25	17
S2	1	1	3	22	23	0	1	7	31	11
S3	1	1	4	21	23	0	5	12	23	10
S4	1	1	2	22	23	0	0	10	26	14
<b>Assurance</b>										
T1	1	1	5	22	21	0	2	13	24	11
T2	1	1	3	23	22	0	3	7	30	10
T3	1	1	5	21	22	1	1	10	27	11
T4	1	0	2	20	27	0	2	8	21	19

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.

**3.2. 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 harapan 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:

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

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 puas
- SP = jumlah responden yang memilih jawaban sangat puas
- 1,2,3,4,5 = skor untuk skala Likert

Perhitungan harapan menggunakan data dari hasil Kuesioner :

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

$$y_i = (1 \times 1) + (1 \times 2) + (3 \times 3) + (14 \times 4) + (31 \times 5)$$

$$= 1 + 2 + 9 + 56 + 155$$

$$= 223$$

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 :  $\bar{y}_i = \frac{\sum y_i}{n}$

Keterangan :

- $\bar{y}_i$  = 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 :

$$y_i = 223$$

$$n = 50$$

$$\overline{Y_i} = \frac{223}{50}$$

$$\overline{Y_i} = 4.46$$

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 :

$x_i$  = 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 :

$$x_i = (0 \times 1) + (1 \times 2) + (8 \times 3) + (24 \times 4) + (17 \times 5)$$

$$= 0 + 2 + 24 + 96 + 85$$

$$= 207$$

Dalam perhitungan diatas angka 0, 2, 24, 96, 85, adalah frekuensi jawaban pernyataan kenyataan variable kesatu. Untuk rata-rata jawaban responden pada pernyataan kenyataan dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\overline{Y_i} = \frac{\sum x_i}{n}$$

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

$x_i$  = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan atribut ke-i

$n$  = jumlah responden

Perhitungan rata-rata kenyataan :

$$y_i = 207$$

$$n = 50$$

$$\overline{Y_i} = \frac{207}{50}$$

$$\overline{Y_i} = 4.14$$

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:

$$SQ_i = \overline{X_i} - \overline{Y_i}$$

Keterangan:

$SQ_i$  = Nilai gap atribut ke-i

$\overline{Y_i}$  = Nilai rata-rata harapan atribut ke-i

$\overline{X_i}$  = Nilai rata-rata kenyataan atribut ke-i

Perhitungan untuk mengetahui nilai gap setiap atribut :

$$\overline{X_i} = 4.14$$

$$\overline{Y_i} = 4.46$$

$$SQ_i = 4.14 - 4.46 = -0,32$$

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

Atribut Pernyataan	Harapan Pelayanan		Kenyataan Pelayanan		Nilai Gap 5 (Lima)
	Nilai Pembobotan	Rata-Rata Harapan	Nilai Pembobotan	Rata-Rata Kenyataan	
1.	223	4.46	207	4.14	-0.32
2.	214	4.28	197	3.94	-0.34
3.	207	4.14	200	4	-0.14
4.	217	4.34	184	3.68	-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
<b>Jumlah</b>		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:

$$\overline{X_{Di}} = \frac{\sum X_{Vi}}{n}$$

Keterangan :

$\overline{X_{Di}}$  = Rata-rata dimensi atribut ke-I untuk kenyataan

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

n = Jumlah pernyataan per dimensi

perhitungan rata-rata jawaban per dimensi untuk kenyataan

$$\sum X_{Vi} = 4.14 + 3.94 + 4 + 3.68$$

$$\begin{aligned} n &= 4 \\ \overline{X Di} &= \frac{15.76}{4} \\ &= 3,94 \end{aligned}$$

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

$$\overline{Y Di} = \frac{\sum Y Vi}{n}$$

Keterangan :

$\overline{Y Di}$  = Rata-rata dimensi atribut ke-I untuk harapan

$\sum Y Vi$  = Jumlah nilai rata-rata atribut pernyataan per dimensi ke-i harapan

n = Jumlah pernyataan per dimensi

perhitungan rata-rata jawaban per dimensi untuk harapan

$\sum X Vi$  = 4.46 + 4.28 + 4.14 + 4.34

n = 4

$$\begin{aligned} \overline{Y Di} &= \frac{17.22}{4} \\ &= 4.305 \end{aligned}$$

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)	1,2,3,4	17.2	15.76	4.305	3.94	0.365
Empathy (Empati)	5,6,7,8	16.91	15.5	4.2275	3.875	0.3525
Reliability (Keandalan)	9,10,11,12	16.82	15.66	4.205	3.915	0.29
Responsiveness (Daya Tanggap)	13,14,15,16	17.02	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. 4 Urutan Gap 5 tiap atribut dari gap terkecil sampai gap terbesar

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

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

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

#### 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	Harapan (I)	Kenyataan (P)	Skor (S)
1	Kenyamanan dan kebersihan ruangan	4.46	4.14	18.46
2	Penampilan pegawai rapi dan bersih	4.28	3.94	16.86
3	Peralatan dan teknologi administrasi yang digunakan	4.14	4	16.56
4	Ruang tunggu yang cukup dan nyaman	4.34	3.68	15.97
5	Pegawai bersikap sopan dan ramah pada pelanggan yang menyampaikan masalah dan keperluan lain melalui sambungan telepon	4.08	3.88	15.83
6	Perhatian yang diberikan pegawai terhadap masalah pelanggan	4.14	3.88	16.06
7	Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan	4.18	3.94	16.46
8	Pegawai memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pelanggan	4.4	3.9	17.16
9	Pegawai memberikan pelayanan yang teliti dan tepat waktu	4.28	4.06	17.37
10	Kehandalan layanan yang diberikan petugas administrasi	4.16	3.96	16.47
11	Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan	4.3	4	17.2
12	Pegawai menanggapi dengan baik segala	4.08	3.7	15.09



No	Pernyataan	Harapan (I)	Kenyataan (P)	Skor (S)
	permasalahan dan kebutuhan pelanggan melalui sambungan telepon			
13	Kecepatan atau ketanggapan pegawai administrasi dalam melayani pelanggan	4.2	4.16	17.47
14	Pegawai melakukan Tindakan sesuai dengan prosedur kerja yang ditetapkan perusahaan	4.3	4.04	17.37
15	Pegawai menerima dan melayani keluhan dan kebutuhan pelanggan baik melalui telepon maupun secara langsung	4.28	3.76	16.09
16	Kesediaan membantu pelanggan	4.28	3.08	13.18
17	Pegawai memberikan respon yang baik dan pasti kepada pelanggan yang menyampaikan keluhan melalui telepon	4.22	3.88	16.37
18	Pegawai bersikap professional dan dapat dipercaya pelanggan yang mengalami masalah ataupun membutuhkan informasi	4.28	3.94	16.86
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
Total		85.08		332.17

Tabel 4. 6 Customer Satisfaction Index

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

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Keterangan :

T = Nilai total dari CSI

5 = Nilai Maksimum pada skala pengukuran

Y = Nilai total 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:

$$CSI = \frac{332.17}{5 \times 85.08} \times 100\%$$

$$CSI = 78.08\%$$

#### 4. Kesimpulan

Dari perhitungan gap 5 yang telah dilakukan oleh penulis ternyata terdapat atribut yang memiliki nilai kesenjangan terbesar terdapat pada atribut pernyataan ke-4 yaitu mengenai pernyataan “Ruang tunggu yang cukup dan nyaman”, untuk nilai kesenjangan 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.

## 5. 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 pelanggan bisa merasa nyaman.
2. Untuk penelitian selanjutnya perlu ditambahkan lebih banyak lagi jumlah responden agar hasil yang diinginkan lebih akurat.

## Daftar Pustaka

- [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.