

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan Listrik Pintar Prabayar (Token) di PT. PLN (Persero) area pelayanan Surabaya. Masalah yang mendasari adalah adanya fenomena pelanggan yang mengeluhkan mengenai pencatatan meter dan jumlah tagihan yang tidak menentu setiap bulan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pelayanan publik dari Dwiyanto (2008) yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, teori kualitas pelayanan yang dikutip dari Pasolong (2007) dan teori kepuasan pelanggan yang dikutip dari Keputusan Menpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode kuantitatif dengan teknik penentuan responden menggunakan *cluster sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana dan uji Kruskal Wallis. Jumlah responden yang telah ditentukan sebanyak 98 responden yang dipilih berdasarkan sejumlah unit rumah tangga yang menggunakan Token di setiap unit pelayanan yang terpilih.

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh menunjukkan variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y), hal ini dibuktikan dengan *Standardized Coefficients Beta* sebesar 0,972. Arah pengaruh positif menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah linier atau searah. Nilai R^2 dari penelitian ini sebesar 94,4% artinya kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Hasil dari uji Kruskal Wallis pada kualitas pelayanan sebesar 0,519 dan pada kepuasan pelanggan sebesar 0,662, artinya tidak terdapat perbedaan yang signifikan diantara ketiga area pelayanan PT. PLN (Persero) di Surabaya. Area pelayanan Surabaya Barat memiliki tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan terendah dari seluruh area pelayanan di Surabaya.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, PT. PLN (Persero) Surabaya.

ABSTRACT

The purpose of this study was to know the effect of the level of service quality on customer satisfaction levels Smart Prepaid Electric (Token) at PT. PLN (Persero) Surabaya service area. The underlying problem is the phenomenon of customers who complained about the metering and billing amount of uncertainty every month. The theory used in this research is the theory of public service of Dwiyanto (2008), which consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, service quality theory quoted Pasolong (2007) and the theory of customer satisfaction quoted the minister's decision No. KEP / 25 / M.PAN / 2/2004 on General Guidelines for Preparation of Public Satisfaction Index Service Unit Government Agencies.

The method used by the researchers is a quantitative method to determine the respondents use the technique of cluster sampling. Data was collected by questionnaire and documentation. Data analysis techniques used in this study is a simple linear regression and Kruskal Wallis. The number of respondents who had been prescribed as many as 98 respondents were selected based on a number of household units that use tokens in each unit selected.

Based on the analysis of data obtained showed the independent variable is the quality of service (X) has a positive effect on the dependent variable is customer satisfaction (Y), this is evidenced by the Standardized Beta Coefficients of 0,972. Directions positive influence shows that the relationship of service quality and customer satisfaction is a linear or unidirectional. The R² of the study amounted to 94.4% means that customer satisfaction is influenced by the quality of service. The results of the Kruskal Wallis test on the quality of service equal to 0.519 and customer satisfaction at 0.662, meaning that there are no significant differences among the three areas of service PT. PLN (Persero) in Surabaya. West Surabaya service area has a level of service quality and lowest satisfaction of the entire service area in Surabaya.

Keywords: Quality of Service, Customer Satisfaction, PT. PLN (Persero) Surabaya.