

# The Influence of Service Quality and Attitude on Customer Satisfaction At PT. PLN (PERSERO) ULP Tais Seluma District

*by Journal Of Indonesian Management*

---

**Submission date:** 24-Dec-2021 01:56PM (UTC+0900)

**Submission ID:** 1735425218

**File name:** artikel-jim-periantio.doc (2.9M)

**Word count:** 3685

**Character count:** 23185

## The Influence of Service Quality and Attitude on Customer Satisfaction At PT. PLN (PERSERO) ULP Tais Seluma District

### Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (PERSERO) ULP Tais Kecamatan Seluma

Periantio<sup>1)</sup>; Ida Ayu Made Er Meytha Gayatri<sup>2)</sup>; Rinto Noviantoro<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

<sup>2)</sup>Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> [perianto2805@gmail.com](mailto:perianto2805@gmail.com); <sup>2)</sup> [cinta.gayatri@yahoo.com](mailto:cinta.gayatri@yahoo.com); <sup>3)</sup> [rintonoviantoro@yahoo.co.id](mailto:rintonoviantoro@yahoo.co.id)

#### ARTICLE HISTORY

Received [xx Month xxxx]

Revised [xx Month xxxx]

Accepted [xx Month xxxx]

#### KEYWORDS

Service Quality, Attitude,  
Customer Satisfaction

This is an open access article  
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



#### ABSTRAK

Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi pelanggan dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan sikap terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma. Sampel dalam penelitian ini 50 orang pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji determinasi dan uji hipotesis. Hasil persamaan regresi linier berganda menunjukkan arah regresi yang positif dengan persamaan  $Y = 2,312 + 0,155X_1 + 0,806X_2 + e$ . Artinya apabila terjadi peningkatan kualitas pelayanan dan sikap maka kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma juga akan meningkat. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma karena nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,227 > 1,677$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,031 < 0,05$ . Sikap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma karena nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $8,720 > 1,677$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil pengujian secara simultan dapat dilihat bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan sikap terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma secara bersama-sama karena nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $51,284 > 3,20$ ) dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Nilai koefisien determinasi dari  $R^2$  square yaitu sebesar 0,686. Hal ini berarti bahwa  $X_1$  (kualitas pelayanan) dan  $X_2$  (sikap) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) sebesar 68,6 % sedangkan sisanya 31,4% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### ABSTRACT

Good performance can be seen from the work that can be achieved by an employee. If the results of an The purpose of this study was to determine the effect of service quality and attitude on customer satisfaction at PT. PLN (Persero) ULP Tais Seluma District. The sample in this study was 50 customers at PT. PLN (Persero) ULP Tais Seluma District. Collecting data using a questionnaire and the analytical method used is multiple linear regression, determination test and hypothesis testing. The results of the multiple linear regression equation show a positive regression direction with the equation  $Y = 2.312 + 0.155X_1 + 0.806X_2 + e$ . This means that if there is an increase in service quality and attitude then customer satisfaction at PT. PLN (Persero) ULP Tais Seluma District will also increase. Service quality has a significant influence on customer satisfaction at PT. PLN (Persero) ULP Tais Seluma District because the value of  $t_{count}$  is greater than  $t_{table}$  ( $2.227 > 1.677$ ) and a significance value of  $0.031 < 0.05$ . Attitude has a significant influence on customer satisfaction at PT. PLN (Persero) ULP Tais Seluma District because the value of  $t_{count}$  is greater than  $t_{table}$  ( $8.720 > 1.677$ ) and a significance value of  $0.000 < 0.05$ . Simultaneous test results can be seen that there is a significant influence between service quality and attitudes towards customer satisfaction at PT. PLN (Persero) ULP Tais Seluma District together because the value of  $F_{count} > F_{table}$  ( $51.284 > 3.20$ ) with a significant value of  $0.000 < 0.05$ . The coefficient of determination of  $R^2$  square is 0.686. This means that  $X_1$  (service quality) and  $X_2$  (attitude) affect customer satisfaction ( $Y$ ) by 68.6% while the remaining 31.4% is influenced by other variables not examined in this study.

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia menjadi komponen utama bagi setiap perusahaan untuk mencapai tujuannya. Pengelolaan yang baik dilakukan tidak hanya untuk mencapai kinerja finansial dari sisi

perusahaan, namun juga tujuan karyawan sebagai bagian dari kemajuan perusahaan. Kekuatan sumber daya manusia dibentuk oleh karakter atau perilaku yang dimiliki oleh setiap karyawan serta lingkungan dalam perusahaan. Perhatian yang besar pada pengembangan pada SDM diharapkan menjadi sebuah proses untuk menjaga dan meningkatkan kualitas, sehingga berdampak pada meningkatnya kinerja perusahaan dimana karyawan tersebut berada. Kinerja karyawan yang tinggi akan berimplikasi langsung pada perusahaan, maka perhatian pihak manajemen tertuju pada bagaimana meningkatkan kinerja karyawan.

Peningkatan kinerja karyawan menjadi penting mengingat perubahan arah kebijakan pemerintah sebagaimana dikehendaki oleh semangat reformasi untuk lebih luas memberi ruang gerak dan peran serta yang lebih bebas bagi masyarakat dalam kegiatan pemerintahan dan pembangunan, dimana pemerintah beserta perangkatnya lebih berperan sebagai fasilitator.

Visi, misi dan tujuan suatu instansi tidak akan tercapai tanpa didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas, yaitu sumber daya manusia yang memiliki keunggulan dan kesungguhan dalam bekerjasama mencapai visi, misi dan tujuan tersebut. Mengingat kinerja suatu instansi sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang terlibat di dalamnya, maka setiap instansi dituntut untuk memiliki karyawan dengan kemampuan dan kinerja yang tinggi. Kinerja karyawan sangatlah penting karena apabila kinerja karyawan kurang baik, maka dapat dipastikan semua tujuan dari suatu instansi tidak akan dapat dicapai.

Kinerja menurut Mangkunegara (2016:309), adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam suatu organisasi. Kinerja yang baik dapat dilihat dari hasil pekerjaan yang dapat dicapai oleh seorang karyawan. Jika hasil pekerjaan seorang karyawan baik dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan maka tujuan akan dapat tercapai.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah budaya organisasi . Budaya memberikan identitas bagi para anggota organisasi dan membangkitkan komitmen terhadap keyakinan dan nilai yang lebih besar dari dirinya sendiri. Meskipun ide-ide ini telah menjadi bagian budaya itu sendiri yang bisa datang dimanapun organisasi itu berada. Suatu organisasi budaya berfungsi untuk menghubungkan para anggotanya sehingga mereka tahu bagaimana berinteraksi satu sama lain.

Komitmen organisasi sebagai salah satu sikap dalam pekerjaan didefinisikan sebagai orientasi seseorang terhadap organisasi dalam arti kesetiaan, identifikasi, dan keterlibatan (Muchlas, 2014:47). Dalam hal ini, karyawan mengidentifikasi secara khusus organisasi beserta tujuannya dan berharap dapat bertahan sebagai anggota dalam organisasi tersebut. Jadi, yang dimaksud dengan keterlibatan kerja itu berarti mengidentifikasi organisasi/ perusahaan yang mempekerjakan seseorang.

Menurut Robbins (2016:77), budaya organisasi merupakan sistem makna bersama terhadap nilai-nilai primer yang dianut bersama dan dihargai organisasi, yang berfungsi menciptakan perbedaan yang jelas antara satu organisasi dengan organisasi lainnya, menciptakan rasa identitas bagi para anggota organisasi mempermudah timbulnya komitmen kolektif terhadap organisasi, meningkatkan kemantapan sistem sosial, serta menciptakan mekanisme pembuat makna dan kendali yang memandu membentuk sikap dan perilaku para anggota organisasi.

Budaya mempunyai suatu peran menetapkan tapal batas, artinya budaya menciptakan perbedaan yang jelas antara satu organisasi dengan organisasi lainnya, budaya membawa suatu rasa identitas bagi anggota-anggota organisasi, budaya mempermudah timbulnya komitmen pada sesuatu yang lebih luas dari kepentingan diri individu seseorang, budaya untuk meningkatkan kemantapan sistem sosial, dan budaya berfungsi sebagai mekanisme pembuat makna dan kendali yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku para karyawan.

Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bengkulu merupakan merupakan lembaga tinggi negara yang mengatur keuangan negara. Dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari para karyawannya dituntut para karyawan memiliki kinerja yang tinggi sehingga karyawan mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan tupoksi yang telah ditetapkan. Adapun fenomena yang ada di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bengkulu dijumpai bahwa nilai-nilai yang pernah ada sedikit demi sedikit mulai pudar seperti yang lebih lama bekerja dengan yang baru bekerja, yang berpendidikan dengan yang kurang berpendidikan, yang memiliki jabatan lebih tinggi dengan bawahan. Sehingga para karyawan pelaksana dan setingkatnya dalam melakukan pekerjaannya hanya berdasarkan rasa takut dengan kepala ruangan atau pihak manajemen sebagai atasan jika melakukan kesalahan, bukan didasari dari nilai-nilai kesetiaan pada organisasi kerja.

Gambaran fenomena diatas mungkin hanya merupakan sifat individu akan tetapi jika berlangsung terus menerus kemungkinan akan dapat menjadi perilaku organisasi, kemungkinan juga dikhawatirkan akan mempengaruhi kepercayaan terhadap nilai-nilai yang ada di organisasi. Budaya organisasi harusnya berorientasi pada seluruh karyawan bukan pada individu-individu saja. .

## LANDASAN TEORI

### Manajemen Sumber Daya Manusia

Manusia merupakan elemen terpenting dalam mengelola dan menggerakkan faktor-faktor produksi seperti modal, bahan mentah, peralatan, dan lain-lain untuk mencapai tujuan perusahaan. Bila suatu perusahaan mengalami perkembangan maka makin sulit pula perencanaan dan pengendalian karyawannya, hal ini terjadi karena semakin kompleksnya permasalahan yang muncul menyertai setiap kemajuan. Dalam situasi yang seperti ini maka perusahaan wajib memiliki manajer personalia yang handal untuk mengatasi masalah yang berkaitan dengan kepegawaian. Jika suatu perusahaan mampu mengatasi masalah-masalah tentang karyawan maka keharmonisan semua komponen perusahaan akan terbangun, hal ini tentu saja akan membawa dampak positif dalam hal produktivitas.

5

### Budaya Organisasi

Menurut Robbins (2016: 305), budaya organisasi merupakan sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi lain. Sistem makna bersama ini, bila diamati dengan lebih seksama, merupakan seperangkat karakteristik utama yang dihargai oleh suatu organisasi. Budaya organisasi berkaitan dengan bagaimana karyawan mempersepsikan karakteristik dari suatu budaya organisasi, bukan dengan apakah para karyawan menyukai budaya atau tidak.

### Komitmen Organisasi

Menurut Sopiah (2015:156), bahwa komitmen terhadap organisasi melibatkan tiga sikap : (1) Identifikasi dengan tujuan organisasi, (2) Perasaan keterlibatan dalam tugas-tugas organisasi, dan (3) Perasaan setia terhadap organisasi. Hal ini berarti karyawan yang komit terhadap organisasi memandang nilai dan kepentingan mengintegrasikan tujuan pribadi dan organisasi, sehingga tujuan organisasi merupakan tujuan pribadinya. Pekerjaan yang menjadi tugasnya dipahami sebagai kepentingan pribadi, dan memiliki keinginan untuk selalu loyal demi kemajuan organisasi.

### Kinerja

Suatu organisasi, baik itu pemerintah maupun swasta, selalu digerakan oleh sekelompok orang yang berperan aktif untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai dari organisasi tersebut. Tujuan organisasi tentunya tidak akan tercapai jika kinerja anggota atau karyawannya tidak maksimal.

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

#### Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda untuk menentukan ketepatan prediksi apakah ada hubungan yang kuat antara variabel independen (Y) dengan variabel dependen (X1 dan X2). Bentuk umum persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2015:192) :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = kinerja

X<sub>1</sub> = budaya organisasi

X<sub>2</sub> = komitmen organisasi

a = Nilai konstanta

e = Error

Analisis regresi berganda ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel tergantung secara kuantitatif. Besarnya pengaruh dari masing-masing variabel bebas tersebut dapat diperkirakan dengan melakukan interpretasi angka koefisien regresi partial b.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan sikap terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma. Perhitungan statistik dalam analisis regresi berganda dijelaskan pada tabel 7 berikut ini :

**Tabel 1. Hasil Uji Regresi Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.312	3.885		.595	.555
Kualitas pelayanan	.155	.070	.191	2.227	.031
Sikap	.806	.092	.749	8.720	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Sumber: Penelitian dan diolah, 2021

Dari hasil perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 21.00 pada Tabel 7 maka dapat diperoleh perseamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 2,312 + 0,155X_1 + 0,806 X_2 + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta 2,312 mempunyai arti bahwa apabila variabel Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan sikap ( $X_2$ ) dianggap sama dengan nol (0) maka variabel kepuasan pelanggan (Y) akan tetap sebesar 2,312.
2. Pengaruh Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y)  
Nilai koefisien regresi variabel  $X_1$  (Kualitas pelayanan) adalah sebesar 0,155 dengan asumsi apabila  $X_1$  (Kualitas pelayanan) mengalami peningkatan sebesar satu-satuan, maka Y (Kepuasan pelanggan) juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,155 kali.
3. Pengaruh Sikap ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan pelanggan (Y)  
Nilai koefisien regresi variabel  $X_2$  (sikap) adalah sebesar 0,806 dengan asumsi apabila  $X_2$  (sikap) mengalami peningkatan sebesar satu-satuan maka Y (kepuasan pelanggan) akan mengalami peningkatan sebesar 0,806 kali.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikatnya.

**Tabel 2. Koefisien Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	.828 <sup>a</sup>	.686	.672	1.794

a. Predictors: (Constant), Sikap, Kualitas pelayanan

Sumber: Penelitian dan diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 2 untuk nilai koefisien determinasi menggunakan model *R square*. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui nilai koefisien determinasi dari *R square* yaitu sebesar 0,686. Hal ini berarti bahwa  $X_1$  (kualitas pelayanan) dan  $X_2$  (sikap) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 68,6% sedangkan sisanya ( $100\% - 68,6\% = 31,4\%$ ) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Pengujian Hipotesis Secara Partial (Uji T)

Hasil pengujian hipotesis uji t dengan menggunakan SPSS 21.00 dapat dilihat pada Tabel 9.

**Tabel 3. Hasil Uji T Coefficients<sup>a</sup>**



Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	2.312	3.885		.595	.555
Kualitas pelayanan	.155	.070	.191	2.227	.031
Sikap	.806	.092	.749	8.720	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan  
Sumber: Penelitian dan diolah, 2021

Dari hasil perhitungan Tabel 10 maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel  $X_1$  (Kualitas pelayanan)  
Hasil pengujian untuk variabel  $X_1$  (kualitas pelayanan) menunjukkan nilai  $t_{hitung} = 2,227$  kemudian dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  dengan *level of signifikan* ditetapkan 95% dengan perhitungan satu arah dan  $dk = n - k = 50 - 2 = 48$ , diketahui nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,677. Maka  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,227 > 1,677$ ) dengan nilai signifikansi sebesar  $0,031 < 0,05$ . Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya  $X_1$  (kualitas pelayanan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT. PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma.
2. Variabel  $X_2$  (Sikap)  
Hasil pengujian untuk variabel  $X_2$  (Sikap) menunjukkan nilai  $t_{hitung} = 8,720$  lalu dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  dengan *level of signifikan* ditetapkan 95% dengan perhitungan satu arah dan  $dk = n - k = 50 - 2 = 48$ , diketahui nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,677. Maka  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $8,720 > 1,677$ ) dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya  $X_2$  (Sikap) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT. PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma.

#### Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Dalam penelitian ini pengujian hipotesis dimaksudkan untuk mengukur pengaruh  $X_1$  (kualitas pelayanan) dan  $X_2$  (sikap) terhadap kepuasan pelanggan (Y) secara bersama-sama maka digunakan uji F. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis Uji Anova atau uji F hasil uji F dapat dilihat pada Tabel 10 berikut.

**Tabel 4. Hasil Uji F**

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	330.111	2	165.056	51.284	.000 <sup>b</sup>
	Residual	151.269	47	3.218		
	Total	481.380	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan  
b. Predictors: (Constant), Sikap, Kualitas pelayanan

Sumber: Penelitian dan diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 10 menunjukkan F hitung = 51,284 sedangkan  $F_{tabel}$  ( $df_1 = k - 1 = 3 - 1 = 2$ , sedangkan  $df_2 = n - k = 50 - 3 = 47$ ,  $\alpha = 5\%$ ) adalah sebesar 3,20, berarti diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $51,284 > 3,20$ ) dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Karena nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa secara bersama-sama  $X_1$  (kualitas pelayanan) dan  $X_2$  (sikap) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan hasil uji simultan maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya antara variabel-variabel bebas yaitu  $X_1$  (kualitas pelayanan) dan  $X_2$  (sikap) mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT. PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma.

#### Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian untuk pengaruh kualitas pelayanan dan sikap terhadap

kepuasan pelanggan dapat diuraikan hasil analisis regresi berganda, uji determinasi dan uji hipotesis sebagai berikut:

**Tabel 5. Hasil Analisis Regresi, Uji Determinasi dan Pengujian Hipotesis**

Variabel	Nilai Koef	Standard Error	R Square	Sig.	Keterangan
Persamaan : $Y = 2,312 + 0,155X_1 + e$					
Kualitas pelayanan	0,155	.070		0,031	Signifikan
Sikap	0,806	.092		0,000	Signifikan
Uji F				0,000	Signifikan
Determinasi			0,686		68,6%

Sumber: Penelitian dan diolah, 2021

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma**

Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma karena nilai signifikan sebesar 0,031 kecil dari 0,05. Hal ini menggambarkan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas PT. PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

Hasil penelitian di PT. PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma menyatakan bahwa pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dikarenakan ada beberapa faktor, seperti ruang tunggu yang nyaman, fasilitas yang lengkap, pelayanan yang cepat dan juga pelayannya yang sopan santun.

Selain itu petugas yang berpakaian rapi memberi kesan yang berwibawa dan indah untuk dilihat, hal lain juga terlihat dari pada ruang tunggu disediakan bangku untuk pelanggan menunggu giliran mendapatkan pelayanan. Petugas juga akan membantu pelanggan yang kurang memahami prosedur mendapatkan pelayanan. Hal ini akan memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam mendapatkan pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma.

Hasil penelitian mendukung teori yang disampaikan oleh Tjiptono (2015:59), kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hal ini menggambarkan dengan adanya pelayanan maksimal yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma kepada para pelanggan, dan pelanggan merasa terpuaskan dengan pelayanan tersebut.

#### **Pengaruh Sikap Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma**

Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara sikap terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma karena nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menggambarkan semakin meningkat sikap karyawan PT. PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma maka kepuasan pelanggan juga akan semakin meningkat.

Sikap yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma seperti selalu siap menerima semua pengaduan dan laporan dari masyarakat tentang kerusakan atau gangguan listrik yang dialami oleh masyarakat. Para petugas juga siap untuk langsung terjun kelapangan memberikan perbaikan jika terjadi kerusakan dalam sambungan arus listrik. Selain itu petugas juga akan cepat dalam merespon semua keinginan dari masyarakat.

Hasil penelitian sesuai dengan teori Setiadi, (2016:145) sikap adalah suatu mental dan saraf sehubungan dengan kesiapan untuk menanggapi, diorganisasi melalui pengalaman dan memiliki pengaruh yang mengarah dan atau dinamis terhadap perilaku. Sikap juga memainkan peranan utama dalam membentuk perilaku dengan melakukan riset pasar tentang sikap, baik sikap sebelum atau sudah membeli dan tanggapan konsumen terhadap produk tersebut.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Tais Kabupaten Seluma**

Berdasarkan hasil penelitian secara simultan dapat dilihat bahwa adanya pengaruh yang signifikan

secara bersama-sama antara kualitas pelayanan dan sikap terhadap kepuasan pelanggan pada PT.. PLN (Persero) ULP Tais Kabupaten Seluma karena nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.

Dengan adanya sikap karyawan PT. PLN (Persero) ULP Tais Kabupaten Seluma yang memberikan perhatian terhadap para pelanggan dan juga sikap yang selalu memperhatikan pelanggan akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Selain itu kualitas pelayanan yang bagus yang diberikan oleh karyawan PT. PLN (Persero) ULP Tais Kabupaten Seluma kepada para pelanggan dengan cara cepat menerima pengaduan dari pelanggan dan langsung ke lokasi jika terjadi kerusakan pada jaringan listrik akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggan atas pelayanan. Hal ini menggambarkan terciptanya kepuasan pelanggan karena adanya sikap yang baik serta pelayanan yang maksimal dari karyawan PT. PLN (Persero) ULP Tais Kabupaten Seluma

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Hasil persamaan regresi linier berganda menunjukkan arah regresi yang positif dengan persamaan  $Y = 2,312 + 0,155X_1 + 0,806 X_2 + e$ . Artinya apabila terjadi peningkatan kualitas pelayanan dan sikap maka kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma juga akan meningkat.
2. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma karena nilai thitung lebih besar dari ttabel ( $2,227 > 1,677$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,031 < 0,05$ .
3. Sikap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma karena nilai thitung lebih besar dari ttabel ( $8,720 > 1,677$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ .
4. Hasil pengujian secara simultan dapat dilihat bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan sikap terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma secara bersama-sama karena nilai Fhitung  $> F$  tabel ( $51,284 > 3,20$ ) dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ .
5. Nilai koefisien determinasi dari R square yaitu sebesar 0,686. Hal ini berarti bahwa  $X_1$  (kualitas pelayanan) dan  $X_2$  (sikap) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 68,6 % sedangkan sisanya 31,4% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini

### Saran

1. Disarankan kepada petugas PT. PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat Tias Kecamatan Seluma dengan melakukan tindakan yang cepat terhadap masyarakat.
2. Diharapkan kepada karyawan PT. PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma untuk tetap memiliki sikap perhatian terhadap masyarakat.



#### DAFTAR PUSTAKA

- Ambar, Teguh Sulistiyani dan Rosidah. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Budiman, & Riyanto. 2015. Kapita Selekta Kuesioner Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian Kesehatan. Jakarta: Salemba Medika
- Ghozali, Imam. 2015. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hanita. 2015. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah dalam Menabung pada PT. Bank Bengkulu Cabang Manna. Skripsi Universitas Dehasen Bengkulu
- Iswandi, 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM PT. Watertech Estate Cikarang. Jurnal Ekonomi Bisnis Vol 19 No 1 : 59 – 68
- Kotler dan Keller. 2014. Prinsip-prinsip Marketing. Edisi Ketujuh. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2017. Manajemen Pemasaran. : Erlangga: Jakarta
- Lovelock, Cristhoper H dan Lauren K. Wright. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa. Alih bahasa Agus Widyantoro. Cetakan Kedua. Indeks: Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2017. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Jakarta: Salemba Empat
- Setiadi, Nugroho. 2016. Perilaku Konsumen. Edisi Revisi. Cetakan Pertama, Penerbit Kencana. Jakarta
- Stemvelt, Robert C.. 2015. Perception of Service Quality. Alih Bahasa oleh Purwoko. Allyn and Bacon. Massachusetts.
- Sugiyono. 2017. Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif. kualitatif. dan R & D. Alfabeta : Bandung
- Sunyoto, Danang. 2017. Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Prilaku Konsumen. Cetakan Ke empat. Andi. Yogyakarta.
- Sutrisno, Edy. 2014. Budaya Organisasi. Jakarta: Kencana Pranada Media Group.
- Tjiptono, Fandy. 2015. Service Manajemen Mewujudkan Pelayanan Prima. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Yong, C.Z.. Yun. Y.W.. Loh. L.. 2014. The Quest for Global Quality. Alih Bahasa oleh Sutanto. Pustaka Delapratasa. Jakarta.

# The Influence of Service Quality and Attitude on Customer Satisfaction At PT. PLN (PERSERO) ULP Tais Seluma District

## ORIGINALITY REPORT

**27%**  
SIMILARITY INDEX

**26%**  
INTERNET SOURCES

**15%**  
PUBLICATIONS

**10%**  
STUDENT PAPERS

## MATCHED SOURCE



**blog.ub.ac.id**  
Internet Source

**2%**

2%

★ **blog.ub.ac.id**  
Internet Source

Exclude quotes    On  
Exclude bibliography    On

Exclude matches    < 30 words