

## INTISARI

Banyak dampak positif dari listrik di berbagai sektor kehidupan, bahkan listrik sudah dianggap sebagai kebutuhan primer di masyarakat. Listrik yang disediakan oleh negara, dalam hal ini oleh PT PLN (Persero) wajib dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata.

Salah satu langkah untuk mengetahui kualitas pelayan PT PLN (Persero) adalah dengan diadakannya Survei Kepuasan Pelanggan (SKP), untuk mengetahui kualitas pelayanan PT PLN (Persero) dari sudut pandang pelanggannya. Pada skripsi ini, peneliti menggunakan data hasil Survei Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) tahun 2013. Penelitian dilaksanakan di seluruh Indonesia, namun data yang digunakan hanya responden dari wilayah Jawa, Madura, dan Bali dengan jenis pelanggan Rumah Tangga, Sosial, dan Pemerintahan. Penelitian ini dilakukan dengan membentuk model Kepuasan Pelanggan dari indikator pertanyaan yang digunakan dalam Survei Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) tahun 2013. Peneliti mencoba untuk meneliti faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan listrik dengan studi kasus pada PT PLN (Persero) dan apakah variabel – variabel yang dipilih (yaitu mutu listrik, pembayaran tagihan listrik, respon pengaduan, layanan lain, dan kepuasan pelanggan) pada model kepuasan pelanggan yang diajukan mempunyai korelasi dan tepat untuk digunakan mengukur kepuasan pelanggan listrik. Kemudian hasil dari survei tersebut kemudian diolah menggunakan *software* AMOS.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah model hipotesis yang terdiri dari variabel konstruk mutu listrik, pembayaran tagihan listrik, respon pengaduan, layanan lain dan kepuasan pelanggan terbukti secara empiris data. Variabel Kepuasan Pelanggan dijelaskan oleh mutu listrik, pembayaran tagihan listrik, respon pengaduan, dan layanan lain dengan bobot regresi 0,588; 0,210; 0,565; 0,355. Kemudian semua variabel indikator mampu menjelaskan konstruk yang ada dalam model, kecuali dua variabel pertanyaan yaitu, Kemudahan Menghubungi *contact center* 123 dan Sikap Petugas saat Berinteraksi dengan Pelanggan, yang kurang mampu menjelaskan konstruk layanan lain. Hal tersebut disebabkan karena bobot regresi kedua variabel tersebut kurang dari 0,5.

**Kata kunci:** Kepuasan Pelanggan, Pelayanan, Tenaga Listrik, SEM.

## ABSTRACT

There are many positive impact of electricity in various sectors of life, even electricity has been considered as a primary need in the community. Electricity is provided by the state, in this case by PT PLN (Persero) is obliged in sufficient quantity, good quality and reasonable price in order to improve the welfare and prosperity of the people in a fair and equitable.

One way to determine the quality of the service of PT PLN (Persero) is the holding of Customer Satisfaction Survey (SKP), to determine the quality of service of PT PLN (Persero) from the viewpoint of customers. In this research, researchers used data from Customer Satisfaction Survey PT PLN (Persero) in 2013. The research was conducted throughout Indonesia, but the data are used only respondents from Java, Madura and Bali to the type of customer Households, Social, and Governance. This research was done by establishing the model of Customer Satisfaction with indicator questions used in the Customer Satisfaction Survey PT PLN (Persero) in 2013. Researchers are trying to examine the factors that influence electricity customer satisfaction with a case study on PT PLN (Persero) and whether variables - variables selected (ie the quality of electricity, electricity bill payment, response to complaints, other services, and customer satisfaction) on the proposed model of customer satisfaction and have a correlation to be used to measure the electricity customer satisfaction. Then the results of the survey are then processed using AMOS software.

The results obtained from this study is the hypothetical model that consists of variable the quality of electricity, electricity bill payment, response to complaints, other services and customer satisfaction empirically proven data. Customer satisfaction variable is explained by the quality of electricity, electricity bill payment, response to complaints, other services with the regression weights 0.588; 0.210; 0.565; 0.355. Then all indicator variables are able to explain the constructs that exist in the model, except for the two variables, Ease to Contact "contact center 123" and the Attitude of the Officers when Interacting with Customers , who are less able to explain the constructs of other services. This is because these two variables regression weights less than 0.5.

**Keywords:** Customer Satisfactionary, Service, Electrical Power, SEM.