

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN METODE SERVQUAL
(STUDI KASUS: DI PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN
PELANGGAN PORSEA)**

SKRIPSI

Oleh:

AVERINA HOSIANNA SIAGIAN

201810215183



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual (Studi Kasus: PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Porsea)

Nama Mahasiswa : Averina Hosianna Siagian

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215183

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juli 2022

Bekasi, 20 Juni 2022

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II


Ratna Suminar S, S.T., M.M
NIDN 0314047502


Roberta Heni Anggit, S.T., M.T
NIDN 0314078801

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual (Studi Kasus: PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Porsea)

Nama Mahasiswa : Averina Hosianna Siagian

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215183

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juli 2022

Bekasi, 26 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Denny Siregar, S.T., M.Sc
NIDN 0322087201

Penguji I : Ir. Zulkani Sinaga, M.T
NIDN 0331016905

Penguji II : Ratna Suminar S, S.T., M.M
NIDN 0314047502

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Teknik Industri

Yuri Delano Regent Montororing, S.T., M.T
NIDN 0309098501

Dekan

Fakultas Teknik

Dr. Ismaniah, S.Si., M.M
NIDN 0309036503

LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual (Studi Kasus: PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Porsea

Skripsi adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 26 Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan



Averina Hosianna Siagian
201810215183

ABSTRAK

Averina Hosianna Siagian. 201810215183. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Porsea).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Porsea. Dimensi yang digunakan dalam mengukur Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan yaitu antara lain: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data berupa data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner, jumlah kuesioner sebanyak 100 responden yang merupakan Pelanggan PT. PLN Porsea dalam. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *accidental sampling*. Alat analisis yang dilakukan penulis adalah regresi linier berganda uji f, uji t, uji koefisien determinasi (R^2) dilakukan sebagai persyaratan statistik yang harus dipenuhi dalam melakukan analisis regresi berganda dan diolah menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas Pelayanan (X_1) dan Inovasi Layanan (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). (2) Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). (3) Inovasi Layanan (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Inovasi Layanan, Kepuasan Pelanggan, Servqual

ABSTRACT

Averina Hosianna Siagian. 201810215183. The Influence of Service Quality and Service Innovation on Customer Satisfaction with The Servqual Method (Case Study: PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Porsea).

The research aims to determine the effect of service quality and service innovation on customer satisfaction at PT. PLN (Persero) Porsea Customer Service Unit. The dimensions used in measuring Service Quality and Service Innovation are, among others: Tangibles (Physical Evidence), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Assurance), and Empathy (Empathy). This research method is descriptive and associative research with a quantitative approach. This study uses data in the form of primary data obtained from distributing questionnaires, the number of questionnaires is 100 respondents who are customers of PT. PLN Porsea in. Sampling was done by using accidental sampling. The analysis tool carried out by the author is multiple linear regression, f test, t test, coefficient of determination (R^2) test carried out as a statistical requirement that must be met in performing multiple regression analysis and processed using SPSS version 25. The results showed that (1) Service Quality (X1) and Service Innovation (X2) have a significant positive effect on Customer Satisfaction (Y). (2) Service Quality (X1) has a significant positive effect on Customer Satisfaction (Y). (3) Service Innovation (X2) has a significant positive effect on Customer Satisfaction (Y).

Keywords: Service Quality, Service Innovation, Customer Satisfaction, Servqual.

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Averina Hosianna Siagian

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215183

Program Studi : Teknik Industri

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas *Non-Eksekutif (Non-Eksekutive-Free Royal-Free Right)* atas skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan) dengan hak yang bebas royalti non-eksekutif ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan publikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi. Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi
Pada : 26 Juli 2022
Tanggal
Yang menyatakan,

Averina Hosianna Siagian

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual (Studi Kasus: PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Porsea)”**. Yang disusun sebagai syarat kelulusan untuk mencapai gelar sarjana S1 Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

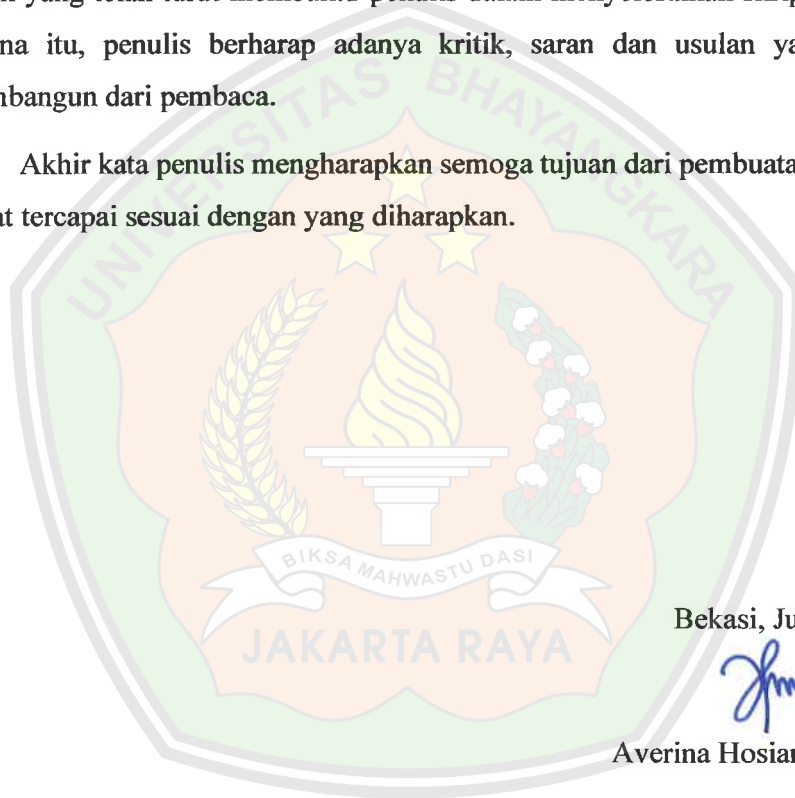
Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis banyak mengalami kekurangan. Namun, berkat bantuan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, akhirnya laporan skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.H selaku Rektor Universitas Bhayangkara.
2. Ibu Dr. Ismaniah, S.Si., M.M selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara.
3. Bapak Yuri Delano Regent Montororing, S.T., M.T selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Ratna Suminar S, S.T., M.M selaku Dosen Pembimbing 1.
5. Ibu Roberta Heni Anggit, S.T., M.T selaku Dosen Pembimbing II.
6. Bapak Haris Hamdani, S.Pd.I., M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Untuk Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Teknik yang telah memberikan ilmu dan arahan untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
8. Bapak Mochammad Dede Irawan, ST selaku Kepala Pimpinan di PT PLN Porsea.
9. Bapak Muas Mawadata, ST selaku Supervisor bidang Pelayanan dan Administrasi di PT PLN Porsea.

10. Kepada Ayah Saya Tiovinus Siagian dan Ibu Saya Merry Marpaung yang sudah berjuang hingga sejauh ini, yang selalu memberikan cinta, nasehat, motivasi serta doa yang tentu takkan bisa penulis balas.
11. Kepada keempat saudara laki-laki saya yang sudah menjadi penyemangat hingga sejauh ini.
12. Kepada teman-teman saya tercinta yang selalu memberikan dukungan, bantuan, saran dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan yang setimpal kepada semua pihak yang telah turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis berharap adanya kritik, saran dan usulan yang bersifat membangun dari pembaca.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga tujuan dari pembuatan skripsi ini dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.



Bekasi, Juli 2022

Averina Hosianna Siagian

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	.xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	4
1.6 Waktu dan Tempat Penelitan.....	5
1.7 Manfaat Penelitian.....	5
1.8 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Pengertian Jasa	7
2.2 Ciri-ciri Jasa	7

2.3 Kualitas Pelayanan.....	8
2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	8
2.4 Inovasi Layanan	12
2.5 Ciri-ciri Inovasi Layanan.....	12
2.6 Indikator Inovasi Layanan	13
2.7 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.8 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan.....	16
2.9 Mengukur Kepuasan Pelanggan	17
2.10 Penelitian Terdahulu	18
2.11 Hipotesis	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	22
3.2 Jenis dan Sumber Data	22
3.2.1 Jenis Penelitian	22
3.2.2 Sumber Data	22
3.3 Populasi dan Sampel	23
3.3.1 Populasi	23
3.3.2 Sampel	23
3.4 Instrumen Penelitian	24
3.5 Operasional Variabel	25
3.6 Keabsahan Data.....	29
3.6.1 Uji Validitas	29
3.6.2 Uji Reliabilitas	29
3.7 Uji Pengolahan Data	30
3.7.1 Uji F (Simultan).....	30

3.7.2 Uji t (Parsial).....	30
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.8.1 Uji Normalitas	31
3.8.2 Uji Linearitas	31
3.9 Teknik Analisis Data	32
3.9.1 Uji Kolerasi Berganda.....	32
3.9.2 Uji Regresi Linear Berganda	32
3.9.3 Uji Koefisien Determinasi	32
3.10 Kerangka Pemikiran	34
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Perusahaan	35
4.1.1 Sejarah PT PLN Porsea	35
4.1.2 Lokasi PT. PLN Porsea	38
4.1.3 Visi dan Misi PT PLN Porsea	39
4.1.4 Struktur Organisasi PT PLN Porsea	39
4.1.5 Logo Perusahaan	40
4.2 Teknik Analisis Data	40
4.2.1 Uji Validitas	40
4.2.1 Uji Reliabilitas	42
4.3 Metode Analisis Data	43
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin	43
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	43
4.4 Pengolahan Data	46

4.4.1 Data Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	46
4.4.2 Data Jawaban Responden Terhadap Inovasi Layanan.....	50
4.4.3 Data Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	51
4.5 Uji Asumsi Klasik	51
4.5.1 Uji Normalitas	52
4.5.2 Uji Linearitas	52
4.6 Analisis Kolerasi Berganda	53
4.7 Analisis Regresi Linear Berganda	54
4.8 Uji Hipotesis	55
4.8.1 Uji F / Simultan	55
4.8.2 Uji t / Parsial	56
4.9 Analisis Koefisien Determinasi	56
4.10 Pembahasan	58
BAB V PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

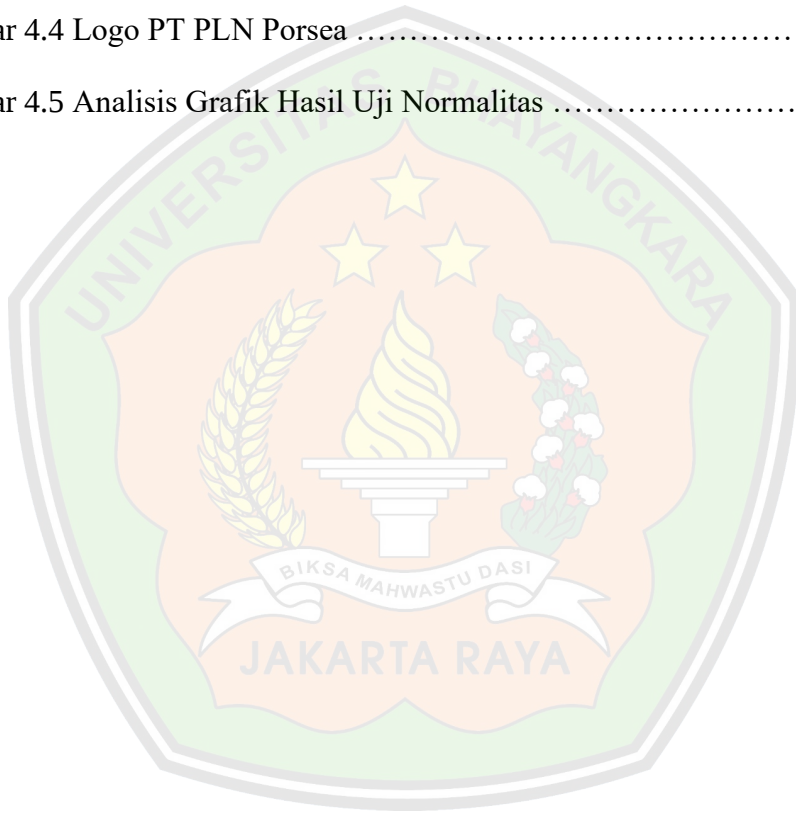
	Halaman
Tabel 1.1 Persentasi Komplain Pelanggan Produk Sambungan Baru.....	2
Tabel 1.2 Persentasi Komplain Pelanggan Produk Tambah Daya	3
Tabel 1.3 Persentasi Komplain Pelanggan Produk Gangguan	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Karakteristik Penilaian Skala Likert,.....	25
Tabel 3.2 Operasional Variabel	26
Tabel 3.3 Tabel Kolerasi	33
Tabel 4.1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4.2 Uji Validitas Inovasi Layanan	41
Tabel 4.3 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Kuesioner	43
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	45
Tabel 4.9 Tanggapan Responden	46
Tabel 4.10 Tanggapan Responden	47
Tabel 4.11 Tanggapan Responden	47
Tabel 4.12 Tanggapan Responden	48
Tabel 4.13 Tanggapan Responden	49
Tabel 4.14 Tanggapan Responden	50
Tabel 4.15 Tanggapan Responden	51
Tabel 4.16 Hasil Uji Linearitas	53

Tabel 4.17 Hasil Analisis Kolerasi Berganda	54
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	54
Tabel 4.19 Hasil Uji F	56
Tabel 4.20 Hasil Uji t	56
Tabel 4.21 Hasil Analisis Uji Kofisien Determinasi	57



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 <i>Flow Chart</i> Kerangka Pemikiran	35
Gambar 4.1 Gambaran PT. PLN Porsea	36
Gambar 4.2 Lokasi PT. PLN Porsea	38
Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT PLN Porsea	39
Gambar 4.4 Logo PT PLN Porsea	43
Gambar 4.5 Analisis Grafik Hasil Uji Normalitas	52



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Hasil Kuesioner X1
- Lampiran 3. Hasil Kuesioner X2
- Lampiran 4. Hasil Kuesioner Y
- Lampiran 5. Hasil Validitas
- Lampiran 6. Hasil Reliabilitas
- Lampiran 7. Kuesioner SPSS X1
- Lampiran 8. Kuesioner SPSS X2
- Lampiran 9. Hipotesis
- Lampiran 10. Asumsi Klasik
- Lampiran 11. Regresi Linear

