



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 3127-3135

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pemakaian Listrik Prabayar Di PT. PLN (PERSERO) ULP Kabupaten Takalar

Sitti Marlia¹, Sitti Nurbaya², Andi Hakib³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
sittimarlia202@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan produk maupun jasa yang diberikan oleh perusahaan. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin besar pula kemungkinan pelanggan merasa puas dan loyal terhadap perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan agar dapat menciptakan hubungan yang baik dan berkelanjutan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi sederhana dengan bantuan aplikasi SPSS. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji *t* untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kualitas pelayanan diukur melalui beberapa indikator seperti kecepatan pelayanan, keramahan pegawai, ketepatan dalam memberikan layanan, kemampuan pegawai dalam membantu pelanggan, serta kenyamanan yang diberikan kepada pelanggan selama menggunakan jasa perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil uji *t* yang menunjukkan nilai *t* hitung sebesar 10,292 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian diterima, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang memperoleh pelayanan yang baik cenderung merasa lebih puas karena kebutuhan dan harapan mereka dapat terpenuhi dengan baik. Kepuasan pelanggan menjadi aspek yang sangat penting bagi perusahaan karena pelanggan yang merasa puas akan memiliki kecenderungan untuk melakukan pembelian ulang serta merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain. Oleh sebab itu, perusahaan perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan pelanggan dan meningkatkan daya saing perusahaan di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan pelanggan yang optimal.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan., PT. PLN (PERSERO)

1. Latar Belakang

Era globalisasi saat ini, kualitas pelayanan menjadi elemen penting agar perusahaan mampu meningkatkan kepuasan konsumen. Pelayanan dikatakan memuaskan jika mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Bila pelanggan merasa puas, mereka akan membangun ikatan emosional dengan perusahaan, yang kemudian memicu loyalitas. Konsumen yang loyal akan memperbaiki kinerja bisnis dan mengangkat citra perusahaan di mata publik. Kualitas dan kepuasan pelanggan memiliki keterkaitan yang kuat, di mana kualitas pelayanan mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan. Hal ini memungkinkan perusahaan memahami dengan cermat harapan dan kebutuhan konsumen. Kualitas harus berawal dari apa yang pelanggan butuhkan dan diakhiri dengan bagaimana mereka menilai layanan tersebut. Artinya, citra kualitas yang baik bukan ditetapkan oleh penyedia jasa, melainkan berdasarkan bagaimana pelanggan memandangnya. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan adalah penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu layanan. Menurut Assegaff, kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai sikap yang tercipta dari hubungan antara harapan pelanggan dan kinerja perusahaan. Harapan tersebut dibentuk oleh pengalaman masa lalu, pendapat teman, informasi, serta janji dari Perusahaan.

Peran inovasi dalam pelayanan, baik di lembaga publik maupun swasta, sangat menentukan di era globalisasi karena berpengaruh pada kualitas administrasi yang diberikan kepada masyarakat di daerah. Upaya ini juga

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pemakaian Listrik Prabayar Di PT. PLN (PERSERO) ULP Kabupaten Takalar

mendorong peningkatan mutu layanan. PT PLN sebagai salah satu BUMN turut berperan dalam penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum, di mana permintaan terus meningkat seiring perkembangan industri dan dukungan pemerintah kepada masyarakat. Meski demikian, PLN tetap menghadapi keterbatasan dalam memenuhi kebutuhan listrik yang terus bertambah. Sebagai perusahaan milik negara, PLN mendapat mandat untuk menjadi penyedia utama tenaga listrik di Indonesia.

Seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan kemajuan teknologi, dunia usaha berkembang sangat cepat. Berbagai perusahaan muncul dan berlomba-lomba menciptakan produk dan layanan agar mampu memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen. Kualitas pelayanan terhadap pelanggan menjadi hal yang sangat krusial, karena hal ini berkaitan langsung dengan *customer satisfaction* (kepuasan pelanggan) akhir dari upaya tersebut adalah meningkatkan kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan adalah usaha yang dilakukan oleh penyedia jasa untuk benar-benar memenuhi seluruh keinginan dan kebutuhan pelanggan, serta menyampaikan layanan sesuai dengan apa yang dijanjikan, dengan maksud agar harapan pelanggan dapat terwujud. Menurut Fandy Tjiptono, pengertian kualitas pelayanan mencakup dua hal utama pertama, tingkat keunggulan yang diharapkan (*expected level of excellence*), dan kedua, pengendalian terhadap tingkat keunggulan itu sendiri artinya perusahaan harus secara aktif menjaga standar layanan agar selalu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Dengan kata lain, kualitas jasa itu dipengaruhi oleh dua variabel utama *expected service* (apa yang pelanggan harapkan sebelum mengalami layanan) dan *perceived service* (apa yang benar-benar diterima atau dirasakan pelanggan setelah menggunakan layanan). Jika layanan yang dirasakan (*perceived service*) setara atau bahkan melebihi apa yang diharapkan, maka pelanggan akan menilai pelayanan itu sebagai baik atau ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dibandingkan dengan yang diharapkan.

Menurut Muryono dalam firmansyah (2022), kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan konsumen yang terbentuk saat produk atau jasa yang diterima sesuai dengan harapan mereka. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi seberapa baik harapan tersebut terpenuhi serta meningkatkan harapan agar konsumen menjadi pelanggan yang tetap dan loyal. Kepuasan pelanggan merupakan sasaran pokok bagi setiap perusahaan demi mempertahankan kelangsungan usaha. Memperhatikan dan meningkatkan kepuasan konsumen sangat penting dalam dinamika persaingan bisnis. Perusahaan yang mampu mencapai tingkat kepuasan pelanggan tinggi biasanya lebih unggul dibandingkan pesaingnya. Selain itu, perusahaan juga harus menjaga agar tingkat kepuasan tersebut tetap stabil dan tinggi. Dalam konsep kepuasan pelanggan terdapat dua elemen utama, yaitu harapan dan kinerja. Kinerja mencerminkan persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah menggunakan produk, sedangkan harapan adalah estimasi mengenai apa yang akan diperoleh ketika mengonsumsi suatu produk atau jasa.

Pelayanan kelistrikan, PT PLN (Persero) memainkan peranan sangat berarti dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Tanggung jawabnya adalah menyediakan listrik yang andal dan memuaskan bagi masyarakat menyediakan tenaga listrik untuk kepentingan umum secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan tinggi serta memastikan pelayanan yang baik kepada publik. Tujuan penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum meliputi, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata, mendorong pertumbuhan ekonomi, menghasilkan pendapatan yang dapat digunakan untuk pengembangan penyediaan listrik, memastikan bahwa listrik tersedia dalam jumlah dan kualitas yang sesuai standar pelayanan minimum.

Kemudahan dan manfaat metode Listrik Prabayar mendorong banyak pelanggan untuk mengganti meteran pascabayar mereka ke sistem prabayar. Peralihan ini semakin diperkuat oleh kebijakan PT PLN (Persero) yang menetapkan bahwa setiap instalasi listrik baru harus menggunakan skema pembayaran prabayar. Dengan demikian, penggunaan listrik prabayar terus meningkat di masyarakat. Menurut Kotler dan Armstrong, keputusan pembelian adalah tahap di mana konsumen sudah memutuskan secara nyata untuk membeli produk setelah mempertimbangkan beberapa opsi terlebih dahulu.

Listrik prabayar memberikan berbagai keuntungan bagi pelanggan, terutama dalam hal pengendalian penggunaan dan pengaturan biaya listrik setiap bulan. Melalui sistem ini, pelanggan dapat memantau secara langsung pemakaian energi listriknya, sehingga terhindar dari kesalahan pencatatan maupun sanksi akibat keterlambatan pembayaran. Layanan prabayar juga mampu mengurangi keluhan pelanggan terkait ketidakakuratan pembacaan meter oleh petugas PLN karena data penggunaan tercatat otomatis melalui sistem digital. Selain itu, pelanggan tidak perlu khawatir akan terjadi pemadaman mendadak, sebab meteran prabayar akan memberikan tanda peringatan ketika sisa daya hampir habis. Sistem ini secara tidak langsung membangun hubungan yang lebih baik antara PLN dan pelanggan karena pelayanan menjadi lebih transparan dan akurat. Di sisi lain, penggunaan listrik prabayar juga menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk lebih bijak dan hemat dalam menggunakan energi, karena pengendalian sepenuhnya berada di tangan pelanggan.

Dari latar belakang tersebut maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut tentang “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pemakaian listrik Prabayar di PT.PLN (Persero) ULP Kabupaten Takalar”

2. Metode Penelitian

Penelitian kuantitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk memperoleh data atau informasi mengenai kondisi suatu fenomena sebagaimana adanya pada saat penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif, di mana analisis dilakukan dengan bantuan teknik statistik untuk menggambarkan, menafsirkan, dan menarik kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk memperoleh data yang bersifat numerik dari lapangan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dokumentasi terhadap sampel yang mewakili populasi penelitian. Pendekatan ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara dua variabel utama, yaitu kualitas pelayanan PT PLN (Persero) dan kepuasan pelanggan. Analisis data dilakukan dengan menghitung koefisien korelasi guna mengetahui arah dan tingkat hubungan antara kedua variabel tersebut secara sistematis dan objektif.

Penelitian ini dilaksanakan di PT. PLN (Persero) ULP Kabupaten Takalar, Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian berlangsung kurang lebih dua bulan yaitu bulan Desember 2025 – Januari 2026. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti melalui jawaban responden dengan menggunakan instrumen kuesioner. Dengan demikian sumber data penelitian ini berasal dari respon responden yang mengisi kuesioner dan Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui kajian pustaka, yang mencakup hasil penelitian sebelumnya serta berbagai literatur yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Data tersebut berfungsi sebagai dasar teoritis dan acuan konseptual dalam mendukung analisis terhadap temuan lapangan pada PT. PLN (Persero) ULP Kabupaten Takalar.

Populasi adalah keseluruhan subjek yang memiliki ciri dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti sebagai objek kajian untuk kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi yaitu seluruh pelanggan PT PLN (Persero) ULP Kabupaten Takalar yang menggunakan layanan listrik Prabayar. Jumlah populasi penelitian ini sebanyak 2965 pelanggan listrik Prabayar pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kabupaten Takalar.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dijadikan sebagai responden dalam pengumpulan data. Mengingat jumlah populasi pelanggan listrik Prabayar di Kabupaten Takalar cukup besar dan tidak mungkin dijangkau seluruhnya karena keterbatasan waktu dan biaya, maka peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel acak sederhana (simple random sampling). Teknik ini dipilih karena memberikan kesempatan yang sama bagi setiap pelanggan untuk terpilih menjadi responden, sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi populasi secara objektif dan tidak bias. Dengan metode ini, peneliti dapat memperoleh data yang representatif dan mampu mencerminkan persepsi pelanggan secara umum terhadap kualitas pelayanan PLN. Adapun teknik yang digunakan peneliti untuk menghitung populasi dan sampel yang digunakan adalah rumus slovin.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner kepada responden untuk memperoleh data primer yang berkaitan dengan variabel penelitian. Kuesioner disusun dalam bentuk pernyataan tertutup dengan menggunakan skala pengukuran tertentu guna memudahkan responden dalam memberikan jawaban secara objektif. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan metode analisis statistik dengan pendekatan kuantitatif melalui bantuan software SPSS versi 26 guna menguji hubungan antar variabel dalam model penelitian.

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, data penelitian terlebih dahulu dievaluasi melalui tahap pengujian kualitas instrumen yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen mampu mengukur variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara tepat, sedangkan uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang digunakan, yang diukur menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$. Selanjutnya, pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan software SPSS versi 26. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen, yaitu kualitas pelayanan, terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan pada pemakaian listrik Prabayar di PT. PLN (Persero) ULP Kabupaten Takalar.

Pengujian dilakukan dengan melihat nilai koefisien regresi, nilai t-hitung, dan nilai signifikansi pada tingkat signifikansi 5%. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai signifikansi < 0,05, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Selain itu, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel kualitas pelayanan dalam menjelaskan variasi kepuasan pelanggan. Nilai R^2 yang semakin mendekati 1 menunjukkan bahwa kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen semakin baik.

3. Hasil dan Diskusi

Gambaran Umum Objek Penelitian

Perkembangan kelistrikan di Kabupaten Takalar tidak terlepas dari sejarah PT PLN (Persero) sebagai penyedia listrik negara di Indonesia. Awalnya, pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga sebagai cikal bakal PLN. Seiring waktu, PLN mengalami perubahan kelembagaan hingga ditetapkan sebagai Perusahaan Perseroan (Persero) melalui PP No. 23 Tahun 1994, yang mendorong pengelolaan kelistrikan secara lebih profesional di seluruh Indonesia, termasuk Sulawesi Selatan. Kabupaten Takalar sendiri resmi menjadi daerah otonom pada 10 Februari 1960, setelah sebelumnya merupakan bagian dari wilayah administratif Makassar. Dalam struktur PLN, ULP Takalar berperan sebagai unit pelayanan yang berada di bawah UP3 Makassar Selatan dan Unit Induk Distribusi Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, dan Sulawesi Barat, dengan kantor di Kecamatan Pattallassang.

Penguatan infrastruktur kelistrikan ditandai dengan pembangunan PLTU Takalar berkapasitas 2×100 MW pada tahun 2013 di Jeneponto, yang turut memasok kebutuhan listrik wilayah Takalar. Selain itu, pada Mei 2026, PLN menghadirkan listrik di Pulau Satangnga melalui program SuperSUN berbasis PLTS dan Battery Energy Storage System, sebagai upaya elektrifikasi wilayah 3T. Dengan luas wilayah $566,51 \text{ km}^2$ dan jumlah penduduk sekitar 304.856 jiwa, ULP Takalar menyediakan layanan pemasangan baru, penambahan daya, pengaduan, dan pembayaran listrik. Hal ini mencerminkan komitmen PLN dalam pemerataan akses listrik hingga ke wilayah pesisir dan kepulauan. Sebagai bagian dari PT PLN (Persero), ULP Takalar mengacu pada visi menjadi perusahaan kelas dunia yang unggul dan terpercaya berbasis sumber daya manusia. Adapun misinya meliputi: (1) memberikan layanan berorientasi kepuasan pelanggan dan pemangku kepentingan, (2) meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui listrik, (3) mendorong kegiatan ekonomi, dan (4) menjalankan usaha yang berwawasan lingkungan.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis statistik yang diolah menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26. Analisis ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel independen terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen pada pemakaian listrik prabayar di PT. PLN (Persero) ULP Kabupaten Takalar. Melalui analisis ini, dapat diketahui arah hubungan serta besarnya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berdasarkan hasil pengujian statistik yang dilakukan secara sistematis.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian yang digunakan dapat mengukur apa yang ingin diukur dengan akurat.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	Sig	R Tabel	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	X1	0,614	0,000	0.2006	0,05	Valid
	X2	0,666	0,000	0.2006	0,05	Valid
	X3	0,760	0,000	0.2006	0,05	Valid
	X4	0,693	0,000	0.2006	0,05	Valid
	X5	0,642	0,000	0.2006	0,05	Valid
	X6	0,653	0,000	0.2006	0,05	Valid
	X7	0,633	0,000	0.2006	0,05	Valid
	X8	0,670	0,000	0.2006	0,05	Valid
	X9	0,544	0,000	0.2006	0,05	Valid

	X10	0,629	0,000	0.2006	0,05	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1	0,587	0,000	0.2006	0,05	Valid
	Y2	0,530	0,000	0.2006	0,05	Valid
	Y3	0,589	0,000	0.2006	0,05	Valid
	Y4	0,602	0,000	0.2006	0,05	Valid
	Y5	0,660	0,000	0.2006	0,05	Valid
	Y6	0,651	0,000	0.2006	0,05	Valid
	Y7	0,594	0,000	0.2006	0,05	Valid
	Y8	0,625	0,000	0.2006	0,05	Valid
	Y9	0,615	0,000	0.2006	0,05	Valid
	Y10	0,533	0,000	0.2006	0,05	Valid

Sumber: SPSS 26 2026

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan memiliki validitas yang tinggi, dengan nilai korelasi antara 0,5-0,8 dan nilai signifikan < 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dapat mengukur variabel yang ingin diukur dengan akurat.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian yang digunakan dapat menghasilkan skor yang konsisten dan dapat diandalkan. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode reliabilitas internal, yaitu dengan menghitung nilai Alpha Cronbach.

Table 2 Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas			
Variable	Cronbach's Alpha	Nilai Batas	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,845	> 0,60	Reliabilitas
Kepuasan Pelanggan	0,798	> 0,60	Reliabilitas

Sumber: SPSS 22 2026

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan (0,845) kepuasan pelanggan (0,798) dapat dikatakan bahwa pernyataan dalam kuesioner dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach's alpha* > 0,60

Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini. Melalui analisis ini dapat diketahui arah dan besarnya pengaruh yang ditimbulkan.

Tabel 4.3 memperlihatkan hasil analisis regresi linear berganda antara variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan pelanggan (Y)

Tabel 3 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig
		B	Beta	Beta		
1	(Constant)	15.237	3.076		4.953	.000
	KualitasPelayanan	.675	.066	.728	10.292	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: SPSS 26

Berdasarkan tabel 3 diperoleh

$$Y = 15,237 + 0,675X$$

1. Nilai konstanta (15,237) menunjukkan bahwa jika variabel X bernilai 0, maka nilai Y (kepuasan pelanggan) akan menjadi 15,237
2. Koefisien regresi variabel X (kualitas pelayanan) sebesar 0,675 menunjukkan adanya pengaruh positif

terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,675 satuan, dengan asumsi bahwa variabel lain di luar model penelitian dianggap konstan. Dengan demikian persamaan regresi sederhana ini dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas pelayanan.

Uji t

Hasil uji parsial yang dilakukan untuk menguji pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan secara individu menunjukkan bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan. Hasil ini akan diuraikan lebih lanjut untuk memahami seberapa besar pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Tabel 4 Hasil Uji t

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig		
	B	Beta	Beta				
1	(Constant)		15.237	3.076		4.953	.000
	KualitasPelayanan		.675	.066	.728	10.292	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
 Sumber: SPSS 26 2026

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dengan nilai t hitung sebesar 10,292 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,661 dan nilai signifikansi (sig) sebesar (0,000 < 0,05). Ini menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan adalah sangat kuat dan signifikan secara statistik.

Uji Koefisien Determinasi

dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variansi Kepuasan Pelanggan yang dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan.

Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.728 ^a	.530	.525	2.208

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan
 b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: SPSS 26 2026

Hasil uji koefisien determinasi (R Square) menunjukkan bahwa sebesar 53% variasi Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan dan sisanya sebesar 47% dijelaskan oleh factor lain diluar model penelitian. Ini berarti bahwa model regresi yang dibangun memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menjelaskan hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,525 juga menunjukkan bahwa model regresi ini memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan hubungan antara variabel-variabel tersebut, setelah disesuaikan dengan jumlah variabel yang digunakan.

Analisis dan Interpretasi (Pembahasan)

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, yang menurut Parasuraman diukur melalui lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam konteks PT PLN, hal ini terlihat dari ketepatan waktu penyambungan, kecepatan penanganan gangguan, serta sikap ramah petugas.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang muncul setelah membandingkan harapan dengan kinerja layanan (Kotler). Semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi kepuasan pelanggan, sehingga peningkatan pelayanan di PT PLN dapat mengurangi keluhan dan meningkatkan kepuasan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang menentukan tinggi rendahnya tingkat kepuasan pelanggan dalam menerima layanan. Kualitas pelayanan yang baik tercermin melalui dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) yang mampu memenuhi harapan pelanggan. Sementara itu, kepuasan pelanggan ditunjukkan melalui indikator seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, dan biaya yang dirasakan sesuai dengan harapan. Dengan terpenuhinya indikator-indikator tersebut, pelanggan akan merasakan kepuasan yang lebih tinggi, sehingga menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Lebih lanjut, konsep kepuasan pelanggan juga diperkuat oleh pendapat Philip Kotler yang menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil dari perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan pelanggan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan berperan sebagai bentuk kinerja yang secara langsung dirasakan oleh pelanggan. Oleh karena itu, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka semakin besar kemungkinan pelanggan merasa puas.

Pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam penelitian ini dapat dijelaskan melalui beberapa indikator utama kualitas pelayanan. Indikator-indikator tersebut menjadi alasan mendasar mengapa kualitas pelayanan mampu memberikan dampak yang kuat terhadap kepuasan pelanggan.

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa aspek bukti fisik (*tangible*) dan keandalan (*reliability*) pada Kantor Pelayanan PLN ULP Takalar telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari fasilitas kantor yang bersih, tertata rapi, dan nyaman bagi pelanggan. Peralatan serta sistem pelayanan listrik Prabayar juga tampak modern dan memadai, sehingga mendukung kelancaran layanan. Selain itu, PLN mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan serta menangani gangguan listrik Prabayar dengan baik, sehingga mencerminkan keandalan dalam memberikan layanan yang konsisten dan meningkatkan kepercayaan pelanggan. Di lapangan juga menunjukkan bahwa aspek empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*) pada pelayanan PLN ULP Takalar telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari petugas yang cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan serta layanan pengaduan yang responsif. Selain itu, pegawai memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan dan mampu menjelaskan informasi secara jelas, sehingga menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan. Sikap ramah serta kepedulian dalam memahami kebutuhan pelanggan juga membuat pelanggan merasa diperhatikan, sehingga meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa aspek jaminan kepastian (*assurance*) pada pelayanan PLN ULP Takalar telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari perhatian yang diberikan oleh PLN terhadap kebutuhan pelanggan listrik Prabayar, baik dalam penyediaan layanan maupun pemberian informasi yang jelas. Sikap profesional, kesopanan, serta kemampuan pegawai dalam memberikan solusi membuat pelanggan merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kelima indikator tersebut saling berkaitan dalam membentuk kualitas pelayanan. Jika dikelola dengan baik, kualitas pelayanan akan meningkat dan berdampak langsung pada meningkatnya kepuasan pelanggan.

Di lapangan terlihat bahwa kualitas produk listrik Prabayar PLN tergolong baik, dengan tingkat gangguan yang relatif rendah saat digunakan. Aliran listrik yang tersedia juga cukup stabil dan mampu memenuhi kebutuhan harian pelanggan. Kondisi ini membuat aktivitas sehari-hari dapat berjalan lancar serta meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk yang diberikan. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PLN ULP Takalar telah berjalan dengan baik, ditandai dengan informasi terkait listrik Prabayar yang disampaikan secara jelas dan mudah dipahami, serta penetapan harga dan tarif yang dirasakan sesuai dengan manfaat yang diterima dan adil bagi pelanggan, sehingga meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa aspek harga dalam penggunaan listrik Prabayar PLN dinilai cukup baik oleh pelanggan. Hal ini terlihat dari biaya tambahan yang masih tergolong terjangkau dan tidak memberatkan. Selain itu, tidak ditemukan adanya biaya tersembunyi dalam penggunaan listrik Prabayar, sehingga pelanggan merasa lebih tenang, transparan, dan percaya terhadap sistem pembayaran yang diterapkan oleh PLN. Di lapangan menunjukkan bahwa dari aspek biaya, penggunaan listrik Prabayar PLN memberikan tingkat kepuasan yang baik bagi pelanggan. Hal ini tercermin dari perasaan puas secara keseluruhan terhadap biaya yang dikeluarkan, serta

adanya keinginan pelanggan untuk terus menggunakan listrik Prabayar di masa yang akan datang. Kondisi ini menunjukkan bahwa biaya yang ditetapkan dinilai sesuai dan mampu memenuhi harapan pelanggan.

Temuan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan serta menjaga konsistensi standar layanan. Apabila layanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasakan kepuasan, sedangkan apabila layanan yang diterima tidak sesuai harapan, maka akan timbul ketidakpuasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Azwar Anas Manurung dan Citra Wahyuni (2023) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Cabang Kecamatan Paya Pasir Medan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis penelitian diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dyah Ayu Lastari (2020) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Bandung Timur. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis penelitian diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tutik Pebrianti, Zein Ghozali, Arubina Bangsawan, dan Hilwa Anggraini (2020) dengan judul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis penelitian diterima.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik tercermin melalui kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang andal, cepat tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, memberikan jaminan dan rasa percaya, menunjukkan sikap empati, serta didukung oleh bukti fisik yang memadai. Apabila seluruh aspek tersebut dapat terpenuhi dengan baik, maka pelanggan akan merasa bahwa pelayanan yang diterima sesuai bahkan melebihi harapan pelanggan.

Referensi

- [1] Orsinil Harfian Zega, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar Di Kecamatan Gunungsitoli Utara Kota Gunungsitoli," *J. EMBA J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 11, no. 3, pp. 785–795, 2023, doi: 10.35794/emba.v11i3.49041.
- [2] V. A. Prasetya, W. Widayanto, and H. D. Waloejo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Kota Semarang," *J. Ilmu Adm. Bisnis*, vol. 11, no. 4, pp. 694–700, 2022, doi: 10.14710/jiab.2022.35998.
- [3] Z. Y. S. Nursabrina-, A. Utamaningsih-, A. Niaga, and P. N. Malang, "TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR PADA PT PLN (Persero) ULP," pp. 133–136, 2021.
- [4] S. A. Banurea and S. Aisyah, "Perbedaan Kualitas Pelayanan Listrik Pascabayar Dan Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Salak, Pakpak Bharat," *J. Ilm. Penelaran dan Penelit. Mhs.*, vol. 4, no. 4, pp. 281–288, 2022.
- [5] F. F. SYAH, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. PLN (PERSERO) UIW PAPUA DAN PAPUA BARAT," 2024.
- [6] B. Yusuf, M. R. Arif, and S. Rukaiyah, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI LAYANAN DIGITAL PLN MOBILE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN (UP3) MAMUJU," vol. 5, no. 2, pp. 1680–1689, 2025.
- [7] Toman Sony Tambunan, "Pengaruh Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pemilihan Penggunaan KWH Meter Listrik Pascabayar dan Prabayar pada PT PLN (Persero) Ranting Pancur Batu," *J. Nas. Manaj. Pemasar. SDM*, vol. 1, no. 2, pp. 66–83, 2020, doi: 10.47747/jnmpsdm.v1i2.124.
- [8] F. T. K. B. P. Maulidina, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PRODUK LISTRIK PRABAYAR DI PT. PLN (PERSERO) GRESIK," vol. 01, no. 01, pp. 1–13, 2020.
- [9] M. A. M. Akbar Mi'raji, Suliawati, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT. PLN (PERSERO) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PATUMBAK MEDAN SELATAN (Studi Kasus Pelanggan Dengan Daya 23.000 VA)," *Cetak. Bul. Utama Tek.*, vol. 16, no. 1, pp. 1410–4520, 2020.
- [10] D. A. A. Mutiara Siska Andriani, "Penerapan kualitas pelayanan pelanggan dan tata cara penanganan komplain pada pt. pln (persero) ulp binjai kota," vol. 6, 2022.
- [11] Maulida Nuzula Firdaus, "PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR DI PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN GEDANGAN," vol. 2, no. 4, pp. 31–41, 2023.
- [12] N. FITRIA, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LISTRIK PRABAYAR DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM PADA PT. PERUSAHAAN LISTRIK

- NEGARA UNIT LAYANAN MERDUATI BANDA ACEH Disusun,” vol. 2, pp. 1–9, 2020.
- [13] Umiyati, “No PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT PLN (PERSERO) ULP BOJA SKRIPSI,” vol. 4, no. 1, p. 6, 2021.
- [14] T. Pebrianti, Z. Ghozali, A. Bangsawan, and H. Anggraini, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar (Studi Kasus Pada Pt Pln (Persero) Uiws2Jb Up3 Ogan Ilir Ulp Indralaya),” *J. EKOBIS Kaji. Ekon. Dan Bisnis*, vol. 3, no. 2, pp. 61–73, 2020.
- [15] I. I. J. Rifka Alkhilyatul Ma’rifat, I Made Suraharta, “ANALISIS PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN APLIKASI PLN MOBILE TERHADAP KEPUTUSAN PELANGGAN TAMBAH DAYA DI PLN ULP WATANG SAWITTO KABUPATEN PINRANG,” vol. 2, pp. 306–312, 2024.
- [16] C. wahyuni Azwar Anas Manurung, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) CABANG KECAMATAN PAYA PASIR MEDAN Azwar,” vol. 5, no. 1, pp. 35–44, 2023.