



Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT PLN UP3 Makassar Selatan

Jihan Zahiroh, Muhammad Ikram Idrus, Dg. Maklassa

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar

jihanzahiroh2004@gmail.com, muh.ikram@unismuh.ac.id, dg.maklassa@unismuh.ac.id

Abstrak

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan perusahaan penyedia jasa dalam membangun kepuasan pelanggan, termasuk pada perusahaan penyedia energi listrik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan yang berdomisili di Kelurahan Antang, Kecamatan Manggala, Kota Makassar, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert yang disebar secara daring, kemudian dianalisis menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan program SPSS serta didukung oleh uji instrumen dan uji asumsi klasik. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner dinyatakan valid dan reliabel. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai signifikansi 0,000 (kurang dari 0,05), koefisien regresi sebesar 0,753, dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 92,4 persen. Hubungan antara kedua variabel tergolong sangat kuat dengan koefisien korelasi sebesar 0,961 pada taraf kepercayaan 95 persen. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan, khususnya pada dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Meskipun demikian, sebesar 7,6 persen kepuasan pelanggan masih dipengaruhi oleh faktor lain di luar kualitas layanan, seperti tarif listrik, kebijakan perusahaan, dan kondisi infrastruktur, yang perlu dikaji pada penelitian selanjutnya.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, PT PLN, Regresi Linear Sederhana.

Abstract

Service quality is one of the key factors determining the success of service companies in building customer satisfaction, including electricity supply companies. This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction at PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan. A quantitative approach with a survey method was employed. The population consisted of all customers of PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan residing in Antang Village, Manggala District, Makassar City, with a sample of 100 respondents determined using the Slovin formula and a purposive sampling technique. Data were collected through an online Likert-scale questionnaire and analyzed using simple linear regression with SPSS, supported by instrument tests and classical assumption tests. The validity and reliability tests showed that all questionnaire items were valid and reliable. The results show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a significance value of 0.000 (< 0.05), a regression coefficient of 0.753, and a coefficient of determination (R^2) of 92.4 percent. The relationship between the two variables is very strong, with a correlation coefficient of 0.961 at the 95 percent confidence level. These findings indicate that improvements in service quality, particularly in the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, directly contribute to increased customer satisfaction. Nevertheless, 7.6 percent of customer satisfaction is still influenced by other factors beyond service quality, such as electricity tariffs, company policy, and infrastructure conditions, which warrant further investigation in future research.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, SERVQUAL, PT PLN, Simple Linear Regression.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan maupun kegiatan usaha badan usaha milik negara (BUMN) karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran sejauh mana suatu organisasi mampu menjalankan fungsi pelayanan secara efektif, transparan, dan bertanggung jawab, sekaligus menjadi gambaran keseriusan organisasi dalam menjalankan tanggung jawabnya kepada publik (Simamora et al., 2022). Salah satu BUMN yang memiliki peran strategis dalam kehidupan masyarakat adalah PT PLN (Persero), yang bertanggung jawab atas penyediaan dan pendistribusian

tenaga listrik ke berbagai wilayah Indonesia. Ketersediaan listrik yang memadai menjadi salah satu pendukung utama aktivitas ekonomi, sosial, dan peningkatan kesejahteraan masyarakat (Nasution, 2020).

Tingginya ketergantungan masyarakat terhadap energi listrik menjadikan kualitas pelayanan PLN sebagai aspek yang perlu mendapat perhatian serius. Gangguan pasokan listrik, lambatnya penyelesaian pengaduan, maupun prosedur pelayanan yang kurang efektif dapat menurunkan produktivitas masyarakat serta memicu munculnya keluhan dan ketidakpuasan pelanggan. Salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL, yang menjelaskan kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman et al., 1988; Yulianingsih & Novitaningtyas, 2021). Kelima dimensi tersebut menggambarkan pengalaman pelanggan mulai dari kondisi fasilitas fisik, keandalan dan konsistensi pelayanan, kecepatan merespons kebutuhan pelanggan, jaminan rasa aman dan kepercayaan, hingga perhatian secara personal terhadap kebutuhan pelanggan.

Sebagai salah satu unit pelayanan PLN yang berada di kawasan perkotaan, PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan melayani pelanggan dengan karakteristik kebutuhan yang beragam, mulai dari rumah tangga, pelaku usaha, hingga instansi pemerintah. Kota Makassar merupakan salah satu pusat kegiatan ekonomi di kawasan Indonesia Timur dengan intensitas aktivitas masyarakat yang relatif tinggi, sehingga kebutuhan energi listrik yang andal serta pelayanan yang responsif menjadi tuntutan yang tidak dapat dihindari. Pelanggan tidak hanya mengharapkan tersedianya pasokan listrik, tetapi juga penanganan gangguan, penyampaian informasi, dan penyelesaian pengaduan yang dilakukan secara cepat dan tepat. Kondisi ini menjadikan evaluasi terhadap kualitas layanan pada unit pelayanan tersebut menjadi relevan untuk terus dilakukan seiring dengan perkembangan harapan pelanggan.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji keterkaitan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada berbagai unit PLN di Indonesia dan menunjukkan hasil yang relatif konsisten, meskipun dengan besaran pengaruh yang berbeda-beda. Nursabrina dan Utamaningsih (2021) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan listrik prabayar pada PLN ULP Pamekasan Kota. Lengkey et al. (2022) melaporkan temuan serupa pada pengguna aplikasi PLN Mobile di Tomohon, sementara Simanjuntak et al. (2024) menegaskan peran kualitas layanan aplikasi digital terhadap kepuasan pelanggan PLN UP3 Palembang. Pada level unit pelayanan pelanggan (UP3), penelitian oleh Dunnas dan Afrizoni (2023) di Padang, Gedoa dan Posi (2023) di Tobelo, Ginting et al. (2024) di Blangkejeren, serta Basri et al. (2024) di Mattirotasi juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan maupun kinerja pelayanan pelanggan.

Meskipun demikian, karakteristik pelanggan, kondisi wilayah kerja, dan permasalahan yang dihadapi oleh masing-masing unit pelayanan PLN dapat berbeda satu sama lain, sehingga besaran pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan yang dilaporkan pada penelitian-penelitian tersebut juga bervariasi, mulai dari kontribusi yang tergolong rendah hingga sangat tinggi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan (gap) empiris mengenai seberapa besar peran kualitas layanan pada konteks pelayanan yang lebih spesifik, khususnya pada unit pelayanan yang berada di kawasan padat penduduk dan tinggi aktivitas ekonomi seperti PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan. Sejauh penelusuran penulis, kajian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan, khususnya pada pelanggan di Kelurahan Antang, Kecamatan Manggala, belum banyak dilakukan, sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan kebaruan (novelty) berupa bukti empiris pada konteks wilayah tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan. Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan, dengan kualitas layanan diukur melalui lima dimensi SERVQUAL sebagaimana telah diuraikan sebelumnya.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya kajian manajemen pemasaran jasa, khususnya pada penerapan model SERVQUAL dalam mengukur kualitas layanan perusahaan penyedia jasa kelistrikan, serta menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji topik serupa. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan dalam merumuskan kebijakan peningkatan mutu pelayanan, memberikan informasi bagi masyarakat mengenai pentingnya kualitas layanan dalam membentuk kepuasan pelanggan, serta memberikan pengalaman dan pemahaman praktis bagi penulis dalam menerapkan teori manajemen pemasaran ke dalam penelitian empiris.

2. Metode Penelitian

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan rancangan survei dan bersifat korelasional. Kualitas Layanan ditempatkan sebagai variabel bebas (X) dan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel terikat (Y). Penelitian dilaksanakan pada pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan yang berdomisili di Kelurahan Antang, Kecamatan Manggala, Kota Makassar, dengan waktu penelitian selama kurang lebih dua bulan pada periode Mei sampai Juni 2026. Data yang digunakan bersumber dari data primer, yaitu jawaban responden yang diperoleh langsung melalui kuesioner.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan yang berlokasi di Kelurahan Antang, Kecamatan Manggala, Kota Makassar dengan jumlah 154.239 jiwa. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10 persen sebagaimana persamaan berikut.

$$n = N / (1 + N.e^2) = 154.239 / (1 + 154.239 \times 0,1^2) \approx 100 \quad (1)$$

dengan n adalah jumlah sampel, N adalah jumlah populasi, dan e adalah tingkat kesalahan yang ditoleransi sebesar 10 persen (0,1). Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode purposive sampling, yaitu responden dipilih berdasarkan kriteria pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan yang aktif menggunakan layanan dan bersedia mengisi kuesioner penelitian (Sugiyono, 2019).

Teknik Pengumpulan Data dan Definisi Operasional Variabel

Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert (1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju) yang disebarakan secara daring melalui Google Form kepada responden. Definisi operasional dan indikator masing-masing variabel penelitian disajikan pada Tabel 1.

Instrumen kuesioner dikembangkan berdasarkan indikator pada Tabel 1, dengan variabel Kualitas Layanan diukur melalui 15 item pernyataan yang mewakili lima dimensi SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, masing-masing tiga item), sedangkan variabel Kepuasan Pelanggan diukur melalui 12 item pernyataan yang mewakili empat indikator, yaitu perasaan puas, penggunaan berkelanjutan, kesesuaian harapan, dan minat merekomendasikan (masing-masing tiga item). Sebelum disebarakan kepada 100 responden, susunan item kuesioner terlebih dahulu diperiksa dari sisi kejelasan bahasa dan kesesuaian dengan indikator penelitian, kemudian kelayakannya diuji secara statistik melalui uji validitas dan reliabilitas terhadap data yang terkumpul.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konsep	Indikator	Alat Ukur
Kualitas Layanan (X)	Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Sardi et al., 2022).	Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy	Skala Likert 1-5
Kepuasan Pelanggan (Y)	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul dari perbandingan antara kinerja yang dirasakan dan harapan pelanggan (Agung et al., 2023; Kotler & Keller, 2016).	Perasaan puas, penggunaan berkelanjutan, kesesuaian harapan, minat merekomendasikan	Skala Likert 1-5

Sumber: Sardi et al. (2022); Agung et al. (2023); Kotler & Keller (2016)

Pengumpulan data dalam penelitian ini juga memperhatikan aspek etika penelitian, yaitu dengan menyertakan keterangan tujuan penelitian pada bagian awal kuesioner serta memastikan kesediaan responden untuk berpartisipasi secara sukarela. Identitas responden dijaga kerahasiaannya dan data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan akademik penelitian ini.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan bantuan program SPSS melalui beberapa tahapan. Pertama, analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban pada masing-masing variabel. Kedua, uji instrumen penelitian dilakukan melalui uji validitas, dengan kriteria item dinyatakan valid apabila nilai r -hitung lebih besar dari r -tabel (0,197 pada $n=100$), serta uji reliabilitas dengan kriteria instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Ketiga, uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan model regresi memenuhi syarat statistik, meliputi uji normalitas menggunakan grafik P-P Plot, uji heteroskedastisitas menggunakan grafik scatterplot, dan uji multikolinearitas menggunakan nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF), dengan kriteria tidak terjadi multikolinearitas apabila nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan VIF lebih kecil dari 10.

Keempat, pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan diuji menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan persamaan berikut.

$$Y = a + bX \quad (2)$$

dengan Y adalah Kepuasan Pelanggan, X adalah Kualitas Layanan, a adalah konstanta (nilai Y saat $X = 0$), dan b adalah koefisien regresi yang menunjukkan besar pengaruh X terhadap Y . Kelima, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel Kualitas Layanan dalam menjelaskan variabel Kepuasan Pelanggan. Keenam, pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t (uji parsial), dengan kriteria hipotesis diterima apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Malhotra, 2010; Sugiyono, 2019).

3. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Responden penelitian merupakan 100 pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan yang berdomisili di Kelurahan Antang, Kecamatan Manggala, Kota Makassar. Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan sebagaimana disajikan pada Tabel 2, Tabel 3, dan Tabel 4.

Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	45	45
Perempuan	55	55
Total	100	100

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 100 responden, sebanyak 55 responden (55%) berjenis kelamin perempuan dan 45 responden (45%) berjenis kelamin laki-laki, sehingga partisipasi pelanggan perempuan dalam penelitian ini lebih tinggi dibandingkan pelanggan laki-laki.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 20 tahun	10	10
21-30 tahun	29	29
31-40 tahun	41	41
> 40 tahun	20	20
Total	100	100

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Tabel 3 memperlihatkan bahwa responden paling banyak berada pada kelompok usia 31-40 tahun (41%), diikuti kelompok usia 21-30 tahun (29%), usia lebih dari 40 tahun (20%), dan usia kurang dari 20 tahun (10%). Dominasi

responden pada usia produktif menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan layanan kelistrikan sehingga penilaian yang diberikan relevan dengan kondisi pelayanan yang sebenarnya.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Wiraswasta	36	36
Ibu rumah tangga	30	30
Pegawai negeri	18	18
Mahasiswa	16	16
Total	100	100

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Tabel 4 menunjukkan bahwa mayoritas responden bekerja sebagai wiraswasta (36%), diikuti ibu rumah tangga (30%), pegawai negeri (18%), dan mahasiswa (16%). Dominasi responden berprofesi wiraswasta mengindikasikan bahwa sebagian besar pelanggan memiliki aktivitas usaha yang membutuhkan pasokan listrik yang stabil dan pelayanan yang baik dari PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan.

Secara umum, profil responden yang didominasi oleh kelompok usia produktif (31-40 tahun) dengan latar belakang pekerjaan wiraswasta dan ibu rumah tangga menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan pada penelitian ini adalah pengguna aktif listrik untuk kebutuhan rumah tangga sekaligus penunjang kegiatan usaha. Karakteristik ini relevan dengan objek penelitian, karena pelanggan dengan aktivitas usaha maupun rumah tangga yang aktif cenderung lebih sering berinteraksi dengan layanan PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan, baik dalam pembayaran, pengaduan gangguan, maupun permintaan informasi, sehingga penilaian yang mereka berikan terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dapat dianggap cukup representatif terhadap kondisi pelayanan yang sesungguhnya.

Deskripsi Variabel Penelitian

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan memperoleh rata-rata skor 4,04 dan variabel Kepuasan Pelanggan memperoleh rata-rata skor 4,09, sebagaimana disajikan pada Tabel 5. Kedua nilai tersebut berada pada kategori setuju/baik, yang berarti pelanggan menilai kualitas layanan PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan sudah sesuai dengan harapan mereka dan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

Tabel 5. Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel	Rata-rata Skor	Kategori
Kualitas Layanan (X)	4,04	Setuju/Baik
Kepuasan Pelanggan (Y)	4,09	Setuju/Baik

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Rincian rata-rata skor pada setiap dimensi variabel Kualitas Layanan disajikan pada Tabel 6. Dimensi Assurance (jaminan) memperoleh rata-rata skor tertinggi sebesar 4,12, yang menunjukkan bahwa pelanggan menilai petugas PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan cukup mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan dalam pelayanan. Sebaliknya, dimensi Empathy (empati) memperoleh rata-rata skor terendah sebesar 3,99, yang mengindikasikan bahwa perhatian personal petugas terhadap kebutuhan masing-masing pelanggan masih memiliki ruang untuk ditingkatkan dibandingkan dimensi lainnya.

Tabel 6. Deskripsi Dimensi Variabel Kualitas Layanan

Dimensi	Jumlah Item	Rata-rata Skor	Kategori
Tangibles (Bukti Fisik)	3	4,00	Baik
Reliability (Keandalan)	3	4,04	Baik
Responsiveness (Daya Tanggap)	3	4,05	Baik

Dimensi	Jumlah Item	Rata-rata Skor	Kategori
Assurance (Jaminan)	3	4,12	Baik
Empathy (Empati)	3	3,99	Baik
Rata-rata Keseluruhan	15	4,04	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Rincian rata-rata skor pada setiap indikator variabel Kepuasan Pelanggan disajikan pada Tabel 7. Indikator Penggunaan Berkelanjutan memperoleh rata-rata skor tertinggi sebesar 4,18, yang menunjukkan bahwa pelanggan cenderung akan tetap menggunakan layanan PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan pada masa mendatang. Adapun indikator Kesesuaian Harapan memperoleh rata-rata skor terendah sebesar 4,03, yang mengindikasikan bahwa meskipun secara umum layanan telah memenuhi harapan pelanggan, masih terdapat celah antara harapan dan pengalaman aktual yang perlu diperhatikan oleh perusahaan.

Tabel 7. Deskripsi Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan

Indikator	Jumlah Item	Rata-rata Skor	Kategori
Perasaan Puas	3	4,04	Baik
Penggunaan Berkelanjutan	3	4,18	Baik
Kesesuaian Harapan	3	4,03	Baik
Minat Merekomendasikan	3	4,10	Baik
Rata-rata Keseluruhan	12	4,09	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Hasil Uji Instrumen Penelitian

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung terhadap r-tabel sebesar 0,197 pada taraf signifikansi 5 persen dan jumlah responden 100. Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan dinyatakan valid, sebagaimana dirangkum pada Tabel 8.

Tabel 8. Ringkasan Hasil Uji Validitas

Variabel	Jumlah Item	Kisaran r-hitung	r-tabel (n=100)	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	15	0,783 - 0,888	0,197	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	12	0,781 - 0,906	0,197	Valid

Sumber: Data primer diolah SPSS, 2026.

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan nilai Cronbach's Alpha dengan kriteria nilai batas 0,60. Hasil uji menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan, sebagaimana disajikan pada Tabel 9.

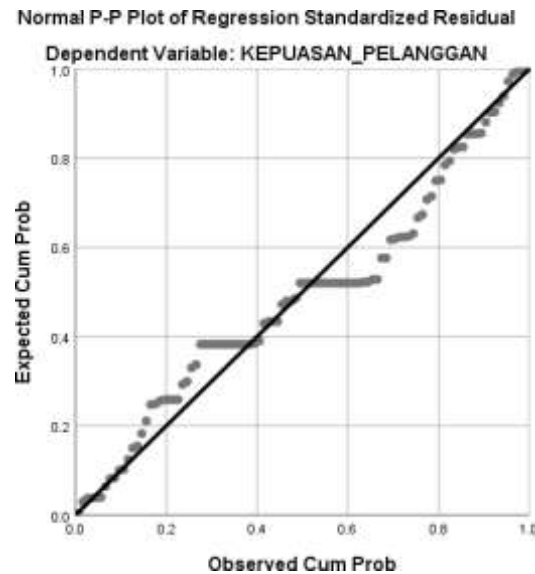
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Batas	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	0,972	> 0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,966	> 0,60	Reliabel

Sumber: Data primer diolah SPSS, 2026.

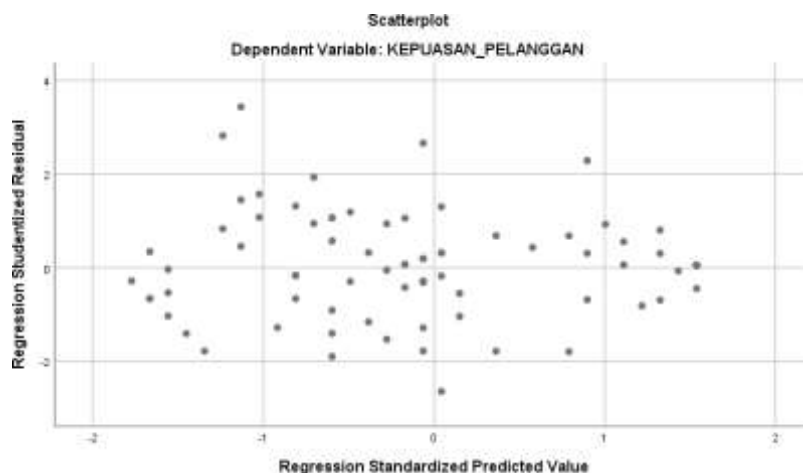
Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas dilakukan menggunakan grafik P-P Plot untuk melihat sebaran residual model regresi. Gambar 1 menunjukkan bahwa titik-titik residual tersebar mengikuti garis diagonal dan tidak menyimpang jauh dari garis tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal dan asumsi normalitas terpenuhi.



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas P-P Plot

Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan grafik scatterplot antara nilai residual terstandarisasi dan nilai prediksi terstandarisasi. Gambar 2 menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu, sehingga model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Tabel 10 menunjukkan nilai tolerance sebesar 1,000 (lebih besar dari 0,10) dan nilai VIF sebesar 1,000 (lebih kecil dari 10), sehingga tidak terjadi gejala multikolinearitas pada model regresi. Karena penelitian ini hanya menggunakan satu variabel independen, hasil ini sekaligus menegaskan bahwa model regresi layak digunakan untuk pengujian selanjutnya.

Tabel 10. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas Layanan (X)	1,000	1,000

Sumber: Data primer diolah SPSS, 2026.

Secara keseluruhan, hasil pengujian normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas menunjukkan bahwa model regresi pada penelitian ini telah memenuhi syarat asumsi klasik yang disyaratkan dalam analisis regresi linear. Dengan terpenuhinya seluruh asumsi tersebut, hasil estimasi koefisien regresi dapat dinyatakan bersifat tidak bias (unbiased) dan efisien, sehingga layak digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian mengenai pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana dan Uji Hipotesis

Hasil analisis regresi linear sederhana disajikan pada Tabel 11. Berdasarkan tabel tersebut diperoleh persamaan regresi $Y = 3,454 + 0,753X$. Nilai konstanta sebesar 3,454 menunjukkan bahwa apabila Kualitas Layanan bernilai nol, maka Kepuasan Pelanggan diperkirakan sebesar 3,454. Koefisien regresi sebesar 0,753 menunjukkan hubungan yang positif, artinya setiap peningkatan satu satuan Kualitas Layanan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,753 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap.

Tabel 11. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	3,454	1,340	-	2,576	0,011
Kualitas Layanan	0,753	0,022	0,961	34,422	0,000

Sumber: Data primer diolah SPSS, 2026. Variabel dependen: Kepuasan Pelanggan.

Kekuatan hubungan antara kedua variabel serta besarnya kontribusi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan disajikan pada Tabel 12. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,961 menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan positif antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,924 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan mampu menjelaskan variabel Kepuasan Pelanggan sebesar 92,4 persen, sedangkan sisanya sebesar 7,6 persen dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Tabel 12. Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,961	0,924	0,923	2,038

Sumber: Data primer diolah SPSS, 2026. Prediktor: Kualitas Layanan.

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t dengan kriteria hipotesis diterima apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan Tabel 11, diperoleh nilai t-hitung sebesar 34,422 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan dinyatakan diterima pada taraf kepercayaan 95 persen.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan, dengan nilai signifikansi 0,000 (kurang dari 0,05), t-hitung sebesar 34,422, dan koefisien regresi sebesar 0,753. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diterima pelanggan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Dalam penelitian ini, kualitas layanan mengacu pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang secara bersama-sama menggambarkan pengalaman pelanggan dalam memperoleh pelayanan kelistrikan, mulai dari kondisi fasilitas, keandalan pelayanan, kecepatan merespons kebutuhan, jaminan rasa aman, hingga perhatian personal terhadap kebutuhan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Dunnas dan Afrizoni (2023) pada pelanggan premium PT PLN (Persero) UP3 Padang yang menunjukkan pengaruh positif dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Kesamaan hasil ini menegaskan bahwa kemampuan petugas memberikan layanan secara andal, cepat, dan penuh perhatian merupakan aspek yang berperan penting dalam membentuk penilaian pelanggan terhadap pelayanan PLN pada berbagai unit pelayanan. Temuan ini turut didukung oleh penelitian Ginting et al. (2024) pada PLN ULP Blangkejeren dan Gedoa dan Posi (2023) pada PLN UP3 Tobelo, yang masing-masing menemukan

pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, meskipun kedua penelitian tersebut turut mempertimbangkan variabel kualitas informasi.

Sejalan dengan hal tersebut, penelitian Basri et al. (2024) pada PLN ULP Mattirotasi serta Lengkey et al. (2022) dan Simanjuntak et al. (2024) pada layanan aplikasi digital PLN Mobile juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi terhadap kepuasan maupun kinerja pelayanan pelanggan. Kesamaan arah temuan pada berbagai unit pelayanan PLN dengan karakteristik wilayah yang berbeda memperkuat pemahaman bahwa kualitas layanan merupakan determinan penting kepuasan pelanggan pada perusahaan penyedia jasa kelistrikan, tidak terkecuali pada PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan.

Besarnya kontribusi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada penelitian ini, yaitu sebesar 92,4 persen, tergolong lebih tinggi dibandingkan penelitian Batubara et al. (2022) yang memperoleh nilai R^2 sebesar 81,9 persen dan penelitian Gedoa dan Posi (2023) yang memperoleh nilai R^2 sebesar 30,1 persen. Perbedaan besaran kontribusi tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh karakteristik responden, jumlah variabel yang diteliti, serta kondisi pelayanan pada masing-masing objek penelitian. Nilai R^2 yang tinggi pada penelitian ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan, sehingga peningkatan pada aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik akan berdampak besar terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Meskipun demikian, 7,6 persen kepuasan pelanggan yang belum dapat dijelaskan oleh model ini mengindikasikan adanya faktor lain, seperti tarif listrik, kebijakan perusahaan, maupun kondisi infrastruktur jaringan, yang turut berperan dan perlu dikaji pada penelitian selanjutnya.

Hasil deskriptif pada Tabel 6 dan Tabel 7 memberikan implikasi manajerial yang lebih spesifik bagi PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan. Dimensi Empathy yang memperoleh skor terendah pada variabel Kualitas Layanan mengindikasikan perlunya peningkatan perhatian personal petugas terhadap kebutuhan pelanggan, misalnya melalui pelatihan komunikasi dan pelayanan yang lebih personal bagi petugas lapangan maupun petugas layanan pelanggan. Sebaliknya, dimensi Assurance yang memperoleh skor tertinggi menunjukkan bahwa kepercayaan pelanggan terhadap kompetensi dan keamanan pelayanan PLN sudah terbangun dengan baik dan perlu dipertahankan. Pada sisi kepuasan pelanggan, skor terendah pada indikator Kesesuaian Harapan mengindikasikan bahwa perusahaan perlu lebih memperhatikan kesenjangan antara janji layanan dan pengalaman aktual pelanggan, misalnya dengan memperjelas informasi mengenai estimasi waktu penanganan gangguan agar harapan pelanggan dapat dikelola secara lebih realistis.

Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa strategi peningkatan kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan sebaiknya tidak hanya berfokus pada aspek teknis penyediaan listrik, tetapi juga pada kualitas interaksi antara petugas dan pelanggan pada setiap titik layanan. Pendekatan yang menyeluruh terhadap kelima dimensi SERVQUAL, dengan penekanan khusus pada dimensi yang masih relatif lemah, diharapkan dapat mendorong peningkatan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan serta memperkuat citra dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

Secara teoritis, temuan ini memperkuat relevansi model SERVQUAL dalam menjelaskan kepuasan pelanggan pada konteks jasa kelistrikan yang bersifat monopolistik, suatu konteks yang relatif berbeda dari sektor jasa kompetitif seperti perbankan atau ritel yang lebih umum dikaji pada penelitian-penelitian terdahulu. Nilai R^2 yang sangat tinggi pada penelitian ini turut mengindikasikan bahwa pada layanan yang bersifat kebutuhan pokok seperti listrik, persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan cenderung mendominasi penilaian kepuasan dibandingkan faktor lain seperti harga atau alternatif penyedia jasa, mengingat pelanggan pada dasarnya tidak memiliki pilihan penyedia layanan lain. Penelitian ini memiliki keterbatasan, antara lain cakupan wilayah yang terbatas pada satu kelurahan serta penggunaan satu variabel independen, sehingga generalisasi hasil pada wilayah pelayanan PLN lainnya perlu dilakukan secara hati-hati dan penelitian selanjutnya disarankan memperluas cakupan wilayah maupun variabel yang diteliti.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap 100 pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan, disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai signifikansi 0,000 pada taraf kepercayaan 95 persen, koefisien regresi sebesar 0,753, dan koefisien determinasi sebesar 92,4 persen. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan, semakin tinggi pula tingkat

kepuasan yang dirasakan pelanggan. Kualitas layanan yang mencakup keandalan pelayanan, daya tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan pelanggan, jaminan pelayanan, empati, serta bukti fisik yang memadai terbukti mampu memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi pelanggan. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan, sekaligus memperkuat peran penting kualitas layanan sebagai faktor determinan kepuasan pelanggan pada perusahaan penyedia jasa kelistrikan. Dengan demikian, PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan perlu terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada kecepatan penanganan gangguan, kemudahan akses informasi, dan keramahan petugas, agar kepuasan pelanggan dapat dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain, seperti kepercayaan pelanggan, nilai yang dirasakan, atau harga, serta memperluas objek dan jumlah responden agar hasil penelitian lebih komprehensif.

Reference

1. Agung, R. A. K., Kurniawan, A. P., & Juru, P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere. *Projemen UNIPA*, 9(2), 18-31.
2. Basri, R., Said, M., & Yunus, M. K. (2024). Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Perusahaan pada PT PLN (Persero) ULP Mattirotasi. *Indonesian Journal of Business and Management*, 7(1), 95-100. <https://doi.org/10.35965/jbm.v7i1.5241>
3. Batubara, F., Manurung, J. S., & Tambunan, S. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik, Promosi Aplikasi PLN-Mobile terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Sibuhuan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 71-82.
4. Dunmas, I., & Afrizoni, H. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Premium PT. PLN (Persero) UP3 (Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan) Padang. *EMJM: Ekasakti Matua Jurnal Manajemen*, 1(3), 226-240.
5. Gedoa, P., & Posi, S. H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) UP3 Tobelo. *SERVQUAL: Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(1), 13-25.
6. Ginting, S. R. B., Pinandita, C. P., Bakhtiar, Y., Yanuarmawan, D., & Sari, H. P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan di ULP Blangkejeren. *JAEB: Jurnal Akuntansi dan Ekonomi Bisnis*, 13(01), 52-59.
7. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
8. Lengkey, G. R., Mandey, S. L., & Soepono, D. (2022). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN Mobile Pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon. *Jurnal EMBA*, 4(5), 62-71.
9. Malhotra, N. K. (2010). *Marketing Research: An Applied Orientation* (6th ed.). Pearson Education.
10. Nasution, M. A. (2020). Peran PT PLN (Persero) dalam Penyediaan Pelayanan Publik Sektor Ketenagalistrikan di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 85-96.
11. Nursabrina, Z. Y. S., & Utamaningsih, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar pada PT PLN (Persero) ULP Pamekasan Kota. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 7(1), 133-136. <https://jurnal.polinema.ac.id/index.php/jab/article/view/7103>
12. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
13. Sardi, Badaruddin, & Fitriany. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Penumpang pada Pelabuhan Nusantara Parepare. *NMaR: Nobel Management*, 3(3), 687-701.
14. Simamora, R. H., Siregar, M., & Nasution, A. P. (2022). Kualitas Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 145-156. <https://doi.org/10.1234/jap.v12i2.5678>
15. Simanjuntak, R., Helmi, S., Trisninawati, & Gunarto, M. (2024). Peranan Kualitas Layanan pada Aplikasi PLN Mobile dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai. *Journal of Sharia Finance and Banking*, 4(2), 89-107.
16. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
17. Yulianingsih, T., & Novitaningtyas, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL terhadap Kepuasan Konsumen pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Magelang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(1), 139-152.