

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DI PT. PLN  
(PERSERO) UNIT LAYANAN  
PELANGGAN AMUNTAI**

**KARYA TULIS ILMIAH**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Diploma (D3)  
pada Program Studi Administrasi Bisnis



**OLEH**

**SANTI**

**202230**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)  
AMUNTAI**

**2025**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Pertama untuk Alm. Fauzi, seseorang yang saya sebut ayah, seseorang yang paling saya rindukan dan berhasil membuat saya menjadi pribadi yang lebih kuat. Alhamdulillah kini penulis sudah berada ditahap ini, menyelesaikan karya tulis sederhana ini. Terima kasih untuk semua yang engkau berikan, kasih sayang dan perhatian yang terlambat saya sadari. Walaupun pada akhirnya saya harus berjuang sendiri tanpa kau temani.
2. Ibu Nordiana, seseorang yang saya sebut mama, perempuan hebat yang sudah membesarkan dan mendidik anak-anaknya. Terima kasih sudah melahirkan, merawat dan membesarkan saya dengan penuh cinta, selalu berjuang untuk kehidupan saya, menjadi tulang punggung keluarga hingga akhirnya saya bisa tumbuh dewasa dan bisa berada diposisi saat ini. Terima kasih untuk semua do'a dan dukunganmu, sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi.
3. Teman-teman seperjuangan dari semester satu sampai detik ini, yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu-persatu, terima kasih selalu memberikan semangat dalam mengerjakan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.
4. Sahabat yang dipertemukan dari organisasi BEM STIA Amuntai, yang sudah saya anggap seperti saudara, yaitu Aliyah, Hikmatun Nisa dan Siti Jum'ah yang selalu membuat hari-hari saya lebih bahagia. Terima kasih karena selalu menjadi garda terdepan di masa-masa sulit. Terima kasih selalu mendengarkan keluh kesah saya. Terima kasih sudah selalu membersamai dalam keadaan apapun.
5. Terakhir saya ingin mengucapkan terima kasih kepada satu sosok yang selama

ini berjuang tanpa henti, melawan dirinya yang selalu *insecure* atau merasa kurang pada dirinya sendiri, seorang perempuan sederhana dengan impian tinggi. Terima kasih kepada penulis Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini yaitu diri saya sendiri, Santi. Anak kedua yang baru saja berusia 21 tahun, yang dikenal keras kepala dan tidak banyak bicara. Terima kasih telah bertahan sejauh ini, dan terus berjalan melewati segala tantangan yang semesta hadirkan. Terima kasih karena tetap berani menjadi dirimu sendiri, walaupun sering diremehkan. Jangan pernah lelah untuk tetap berusaha, rayakan apapun dan seperti apapun dirimu. Semoga kau selalu dikelilingi oleh orang-orang yang baik, tulus dan hebat serta mimpimu satu persatu akan terjawab.

## **MOTTO**

*“Apapun yang ditakdirkan untuk menjadi milikmu, pasti akan datang menghampirimu”*

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KTI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SANTI

NPM : 202230

**Judul KTI : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Amuntai**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang saya tulis ini adalah hasil karya sendiri bukan hasil jiplakan atau plagiat dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar diploma di perguruan tinggi manapun.

Sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah penulis atau terbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini disebut daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, apabila dikemudian hari ternyata saya terbukti melakukan pelanggaran akademik tersebut di atas, saya bersedia menerima sanksi dicabut ijazah serta gelar akademik yang telah diberikan kepada saya.

Amuntai, Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Santi

**TANDA PERSETUJUAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN**  
**PELANGGAN AMUNTAI**

**TUGAS AKHIR**

Telah disetujui dan disahkan

Pada tanggal, Juli 2025

Untuk dipertahankan di depan Tim penguji Tugas Akhir

Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Disetujui

Ketua

Program Studi Administrasi Bisnis



**Haris Fadhilah, S.Sos., M.A.B, CLMA®**  
NIK. 19940609 201509 1 020

Dosen Pembimbing

**Nurul Hasanah, S.Pd, MM, CPSM**  
NUPTK. 3358765666230230

Disusun Oleh

Ketua

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai



**Dr. Reno Mirjan, S.Sos, M. AP, CIQnR, CIQaR**  
NIK. 19891025 201807 1 030

**PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN**  
**PELANGGAN AMUNTAI**



Disusun Oleh :

Nama : Santi

NPM : 202230

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai pada tanggal 28 Juli 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya.

Susunan Tim Penguji

	Nama Lengkap	Tanda Tangan
Ketua Merangkap Anggota	Nurul Hasanah, S.Pd, MM, CPSM	
Sekretaris Merangkap Anggota	Eka Santi Agustina, S.Sos, MM, CIQaR, CIQnR	

Amuntai, 28 Juli 2025

Ketua,

Program Studi Administrasi Bisnis



**Haris Fadillah, S.Sos., M.A.B, CLMA®**  
NIK. 19940609 201509 1 020

Ketua,

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai



**Dr. Reno Affrian, S.Sos, M. AP, CIQnR, CIQaR**  
NIK. 19891025 201807 1 030

## ABSTRAK

Santi, NPM: 202230, Judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Amuntai**” di bawah bimbingan Ibu Nurul Hasanah, S.Pd, MM, CPSM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Amuntai. Karya tulis ilmiah ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis statistik regresi linier sederhana yang diolah menggunakan perangkat lunak statistik SPSS versi 22.0. Sampel yang digunakan untuk penelitian ini adalah 40 responden. Teknik analisis dalam penelitian ini mencakup uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas), analisis regresi linier sederhana, uji t (uji parsial) dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Amuntai. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,965 menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan positif antara variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y). Persamaan regresi linier sederhana yang diperoleh adalah:  $Y = - 2,250 + 0,603X$

Hasil uji t (uji parsial) menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 22,724 > nilai t tabel sebesar 1,685 dan nilai signifikansinya  $0,000 < 0,05$ , yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Amuntai terbukti dan diterima.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

Santi, NPM: 202230, Title "***The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at PT. PLN (Persero) ULP Amuntai***" under the guidance of Mrs. Nurul Hasanah, S.Pd, MM, CPSM

*This study aims to find out whether Service Quality affects Customer Satisfaction at PT. PLN (Persero) Amuntai Customer Service Unit. This scientific paper uses a quantitative approach and the method used in this study is a simple linear regression statistical analysis method processed using SPSS statistical software version 22.0. The sample used for this study was 40 respondents. The analysis techniques in this study include validity test, reliability test, classical assumption test (normality), simple linear regression analysis, t test (partial test) and determination coefficient (R<sup>2</sup>).*

*The results of the analysis show that the service quality variable has a positive and significant influence on customer satisfaction of PT. PLN (Persero) ULP Amuntai. The value of the correlation coefficient (R) of 0.965 indicates a strong and positive relationship between the variable of service quality (X) and customer satisfaction (Y). The simple linear regression equation obtained is:  $Y = - 2.250 + 0.603X$*

*The results of the t-test (partial test) showed that the calculated t-value was 22.724 > the table t-value was 1.685 and the significance value was 0.000 < 0.05, which means that  $H_0$  was rejected and  $H_a$  was accepted. It can be concluded that the first hypothesis that the quality of service has a positive and significant effect on customer satisfaction at PT. PLN (Persero) ULP Amuntai is proven and accepted.*

**Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Amuntai” sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Program Diploma (D3) di Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari perhatian, bimbingan, bantuan, dan dorongan dari berbagai pihak yang sungguh berarti bagi penulis. Dengan rasa tulus ikhlas dan dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Reno Afrian, S.Sos, M.AP, CIQnR, CIQaR selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Haris Fadillah S.Sos, M.AB, CLMA<sup>®</sup> selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
3. Ibu Nurul Hasanah, S.Pd, MM, CPSM selaku Dosen Pembimbing Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang telah banyak membantu, memberikan arahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini terselesaikan pada waktunya.
4. Ibu Eka Santi Agustina S.Sos, MM, CIQaR, CIQnR selaku Dosen Penguji yang telah memberikan arahan dan saran pada pembuatan KTI sehingga dapat

terselesaikan dengan baik.

5. Bapak Radinal Rary selaku manajer PT. PLN (Persero) ULP Amuntai yang telah berkenan memberikan izin penelitian.
6. Seluruh Dosen beserta staf tata usaha dan jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
7. Orang tua, keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan moril dan materil serta motivasi dan doanya dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari akan keterbatasan, kemampuan, pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki, sehingga Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dimasa yang akan datang. Akhirnya penulis mengharapkan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Amuntai, Juli 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
MOTTO.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KTI.....	v
TANDA PERSETUJUAN.....	vi
PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR.....	vii
BERITA ACARA.....	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Tinjauan Teoritis.....	8
2.3 Kerangka Pemikiran.....	15
2.4 Hipotesis.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Lokasi Penelitian.....	18

3.2 Pendekatan Penelitian.....	18
3.3 Tipe Penelitian.....	18
3.4 Populasi dan Sampel.....	19
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	20
3.6 Instrumen Penelitian.....	21
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	22
3.8 Teknik Penentuan Skor .....	24
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	25
3.10 Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	29
4.2 Hasil dan Pembahasan .....	34
BAB V PENUTUP.....	56
5.1 Kesimpulan .....	56
5.2 Saran .....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
L A M P I R A N.....	61

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	21
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian .....	22
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	36
Tabel 4.4 Skala Likert .....	37
Tabel 4.5 Distribusi Variabel Penelitian Berdasarkan Kualitas Pelayanan (X).....	37
Tabel 4.6 Distribusi Variabel Penelitian Berdasarkan Kepuasan Pelanggan (Y) ..	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas .....	49
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	50
Tabel 4.12 Hasil Uji t (Uji Parsial) .....	51
Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	16
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	31