

KUALITAS PELAYANAN JASA PADA PT PLN (PERSERO) ULP PEKALONGAN KOTA

Ilham Imi Habib

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Pekalongan Kota yang berlokasi di Jalan Manggis No.2, Sampangan, Kec. Pekalongan Timur, Kota Pekalongan, Jawa Tengah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kuantitatif dengan lima aspek *service quality* sebagai indikatornya, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan wujud fisik (*tangibles*). Pengambilan data dilakukan dengan metode kuantitatif melalui penggunaan kuesioner yang disebar melalui *Google Form* kepada seratus pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Pekalongan Kota. Pada penelitian ini menggunakan teknik *Non - probability sampling*, dan untuk teknik pengambilan *sampling* yang digunakan adalah teknik *sampling* jenuh yang melibatkan seratus pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Pekalongan Kota. Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari data primer dikumpulkan dengan menggunakan pengisian kuesioner serta data sekunder yang dikumpulkan melalui pihak lain seperti profil dan sejarah perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, dan data karyawan. Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis *arithmetic mean* untuk menghitung nilai rata-rata dengan menggunakan perhitungan aritmatika. Berdasarkan teknik analisis ini, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Pekalongan Kota, yang berlokasi di Jalan Manggis No.2, Sampangan, Kec. Pekalongan Timur, Kota Pekalongan, Jawa Tengah, dinilai telah terlaksana dengan baik. Namun, hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kesiapan petugas dalam menghadapi pelanggan masih memiliki potensi untuk ditingkatkan lagi dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan. Diharapkan perusahaan dapat mempertimbangkan pengembangan pelatihan bagi karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan*

 13/10 '23

SERVICE QUALITY IN PT PLN (PERSERO) ULP PEKALONGAN KOTA

Ilham Ilmi Habib

Abstract

This research aims to assess the service quality at PT. PLN (Persero) ULP Pekalongan Kota, located at Manggis Street number 2, Sampangan, Pekalongan Timur Sub-district, Pekalongan City, Central Java. The study employs a descriptive quantitative approach, with five aspects of service quality – reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles – as its indicators. Data collection was conducted quantitatively through the distribution of a questionnaire via Google Form to one hundred customers of PT. PLN (Persero) ULP Pekalongan Kota. Non-probability sampling technique, specifically saturation sampling, was employed in this research, involving one hundred customers of PT. PLN (Persero) ULP Pekalongan Kota. The data collection methods encompass primary data obtained through questionnaire responses and secondary data gathered from various sources, including the company's profile, history, vision, mission, organizational structure, and employee data. The research analysis utilizes arithmetic mean analysis to calculate the average scores via arithmetic calculations. Based on this analytical approach, the researcher concludes that the service quality at PT. PLN (Persero) ULP Pekalongan Kota, located at Jalan Manggis No.2, Sampangan, Pekalongan Timur Sub-district, Pekalongan City, Central Java, is deemed to be satisfactorily implemented. However, the results of this study indicate that the level of preparedness among personnel in facing customers still holds potential for further improvement, aiming to enhance customer satisfaction. It is suggested that the company consider developing training programs for employees engaged in direct customer interactions.

Keyword: Service Quality