

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN INSTALASI TENAGA LISTRIK

Santosa Tri Prabawa

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Wijaya Mulya Surakarta

Email: striprabawa@gmail.com

Abstract: This research aims to determine and analyze the influence of service quality on the level of customer satisfaction of electric power installation companies in Surakarta. The object of this research is PT. Serkoliens Aman Nusantara Unit Surakarta. This research used 74 respondents as research samples and the sampling technique used a non-probability sampling method with purposive sampling technique. The data analysis method used is a quantitative analysis method which includes validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing via t test, F test and R^2 test. The F test results for all variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy simultaneously influence the level of customer satisfaction with the calculated F test results $> F_{table}$ ($4.73 > 2.34$). Testing the t-test hypothesis shows that the physical evidence variable has a positive and significant effect on the level of customer satisfaction with a significant level of physical evidence of $0.17 < 0.05$ and the t_{count} value ($2.108 > t_{table}$ value (1.667)). The reliability variable has a positive and insignificant effect with the results of a significant reliability value of $0.857 > 0.05$, and the t_{count} value ($0.181 < t_{table}$ value (1.667))). The responsiveness variable has a positive and significant effect on the level of customer satisfaction with a significant responsiveness value of $0.049 < 0.05$, and the calculated t value ($2008 > t_{table}$ value (1.667))). The guarantee variable has a positive and significant effect on the level of customer satisfaction with a significant guarantee value of $0.011 < 0.05$, and the calculated t value ($2.619 > t_{table}$ value (1.666))). The empathy variable has a positive and insignificant effect on the level of consumer satisfaction with a significant empathy value of $0.394 > 0.05$, and a t_{count} value ($0.858 < t_{table}$ value (1.667))). The coefficient of determination test (R^2) seen in the Adjusted R Square is 0.604, indicating that 60.4% of customer satisfaction at PT. Serkoliens Aman Nusantara Surakarta Unit can be explained by the service quality variable.

Keywords: Customer satisfaction, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy

1. PENDAHULUAN

Terkait kehidupan manusia saat ini dan segala aktivitas yang dilakukannya ketersediaan tenaga listrik merupakan aspek yang sangat penting dan bahkan menjadi suatu parameter untuk mendukung keberhasilan pembangunan suatu daerah. Pengelolaan sumber daya energi listrik yang tepat dan terarah dengan jelas akan menjadikan potensi yang dimiliki suatu wilayah berkembang dan termanfaatkan secara optimal. Listrik sebagai sumber energi dan penerangan, merupakan kebutuhan yang paling mendasar bagi manusia Sombolayuk (2021). Ketergantungan manusia akan listrik terjadi karena listrik merupakan satu-satunya energi yang mampu menjalankan segala bentuk aktivitas operasional, pengelolaan, pengendalian sarana komunikasi dan informasi di kantor, perusahaan, instansi pendidikan maupun kegiatan

rumah tangga. Sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa hampir keseluruhan aktivitas kehidupan sehari-hari manusia tidak dapat terlepas dari penggunaan tenaga listrik (Nurjanah, 2016); (Prasetyo, 2017); (Hamamni., Mukhsim., & Siswanto, 2020).

Meningkatnya perusahaan jasa pada bidang ketenagalistrikan yang berdiri di Indonesia khususnya di Surakarta membuat para pelanggan semakin mencari perusahaan mana yang senantiasa memberi pelayanan yang baik demi tercapainya suatu kepuasan pelanggan yang terdapat pada perusahaan tersebut. *Good quality of service* adalah aspek penting di mana perusahaan harus memilikinya sehingga pelanggan dapat merasa puas.

Tingkat kepuasan pelanggan pada umumnya memiliki hubungan erat pada sebuah kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan. Setiap perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan pada setiap pelanggan agar perusahaan tetap dapat mempertahankan bisnisnya di tengah persaingan dunia bisnis yang mulai meningkat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka semakin baik pula tingkat kemajuan perusahaan tersebut. Kepuasan pelanggan sangat bergantung dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan (Ismawanto., Setianegara., & Rahmani, 2020). Oleh karena itu karyawan diharapkan untuk mampu bersikap baik terhadap pelanggan dan menjaga perilaku serta lisan pada setiap pelanggan. Hal ini adalah salah satu cara untuk mendekatkan pelanggan terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Ratminto & Winarsih, 2012).

PT. Serkolinus Aman Nusantara Unit Surakarta sebagai salah satu perusahaan instalasi listrik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat terhadap kebutuhan terkait instalasi kelistrikan. Sebagai salah satu perusahaan besar tentunya memiliki banyak cabang atau unit kerja yang dimilikinya. Salah satunya yaitu unit Surakarta. Sebuah perusahaan yang berdiri tidak akan pernah terlepas dari suatu masalah dan *issue* terkini yang dapat menyebabkan naik turunnya minat masyarakat terhadap perusahaan tersebut. Menurut pengamatan singkat yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap pelanggan PT. Serkolinus Aman Nusantara Unit Surakarta terdapat beberapa permasalahan yang berupa keterlambatan pelayanan, ketidakpastian waktu dan biaya pelayanan. Beberapa hal tersebut akan menimbulkan pemikiran-pemikiran negatif dari pelanggan. Pelayanan pelanggan merupakan unsur yang penting dalam usaha peningkatan kepuasan pelanggan, oleh karna itu suatu perusahaan harus memberikan pelayanan yang prima terhadap pelanggan.

Susanto (2016) berpendapat bahwa pelanggan memang harus dipuaskan, sebab bila mereka tidak puas mereka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, ini akan menyebabkan penurunan penjualan yang tentunya akan menurunkan laba atau membuat kerugian. Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Serkolinus Aman Nusantara Unit Surakarta sebagai perusahaan instalasi tenaga listrik.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang berupa bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap tingkat kepuasan pelanggan PT. Serkolinus Aman Nusantara Unit Surakarta sebagai perusahaan instalasi tenaga listrik.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT. Serkolinas Aman Nusantara Unit Surakarta. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *non probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2012). Jenis *non probability sampling* yang digunakan adalah jenis *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Adapun kriteria yang ditentukan adalah: *Pertama*, pelanggan yang berusia 17 sampai dengan 60 tahun yang menggunakan layanan jasa penerbitan SLO (Sertifikat Laik Operasi) oleh PT Serkolinas Aman Nusantara per Maret 2023. *Kedua*, sudah menggunakan layanan jasa PT. Sekolinas Aman Nusantara Area Surakarta minimal 3 bulan.

Menurut data yang diperoleh peneliti pada PT. Serkolinas Aman Nusantara memiliki jumlah pelanggan Pada Bulan Maret 2023 yakni sebanyak 280 pelanggan. Oleh karena itu penulis menggunakan angka ini sebagai jumlah populasi pelanggan PT Serkolinas Aman Nusantara. Dengan pengambilan sampel menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Slovin yang dikutip oleh Umar (2012).

Rumus :

$$N = \frac{N}{1+n.E^2}$$

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

E = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (10%)

$$n = \frac{280}{1+280 \times 0,1 \times 0,1} = 73,68$$

Dalam penelitian ini diambil sampel sebesar 74 orang atau responden (pembulatan dari 73,68). Sumber data pada penelitian ini yaitu berasal dari data sekunder dan data primer dengan teknik pengambilan data yaitu dengan menyebar kuesioner berbentuk *rating scale*. Pengujian statistik deskriptif yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi variabel kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode statistik deskriptif kuantitatif yaitu menganalisa data dengan cara merumuskannya berdasarkan landasan teori yang erat hubungan dengan masalah yang dibahas.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng. Dalam uji normalitas ini, peneliti menggunakan 3 jenis pendekatan untuk mengetahui apakah data mengikuti atau mendekati distribusi normal yaitu pendekatan Kolmogorov-Smirnov.

Tabel 1
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	74
Normal Parameters ^{a,b}	
Mean	.0000000
Std. Deviation	1.68408246
Most Extreme Differences	
Absolute	.084
Positive	.053
Negative	-.084
Test Statistic	.084
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

Pendekatan Kolmogorov-Smirnov dilakukan untuk memastikan apakah data disepanjang garis diagonal berdistribusi normal yaitu dengan melihat data residualnya, apakah berdistribusi normal atau tidak. Dengan kriteria keputusan sebagai berikut:

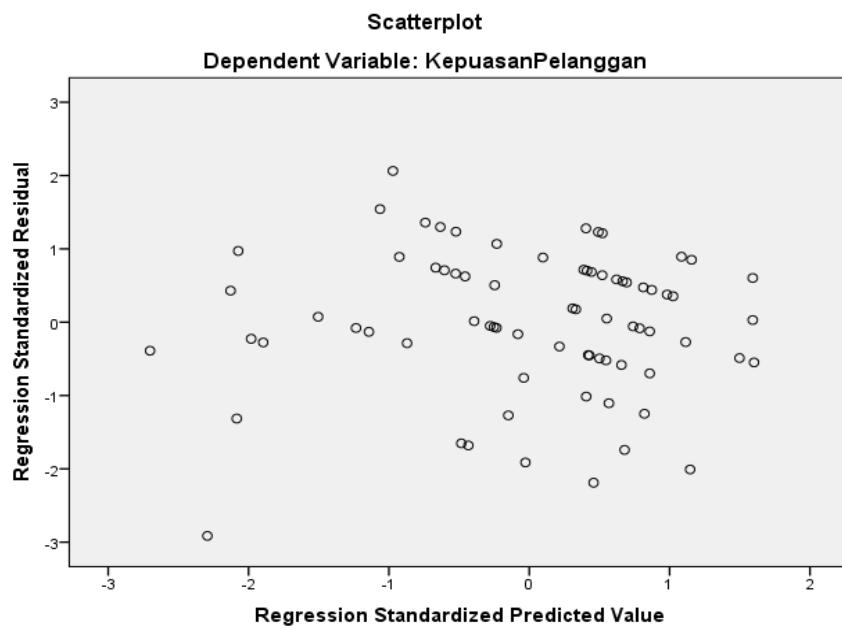
- Jika nilai Asymp.Sig (2-tailed) $> 0,05$, maka variabel residual tidak mengalami gangguan distribusi normal.
- Jika nilai Asymp.Sig (2-tailed) $< 0,05$, maka variabel residual mengalami gangguan distribusi normal.

Pada gambar pendekatan kolmogorov smirnov terlihat nilai Asymp.Sig. (2 tailed) adalah 0.200 dan di atas nilai signifikan (0.05), dengan kata lain variabel residual berdistribusi normal.

3.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi kesamaan varians dari residual pada suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varians dari suatu residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap, maka terjadi homoskedastisitas namun jika varians berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik Scatterplot, jika ada pola tertentu maka telah terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Tabel 2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Dari gambar scatterplot di atas pada uji heteroskedastisitas dengan menggunakan pendekatan grafik terlihat titik titik menyebar secara acak dan tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik diatas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y, dengan demikian dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kepuasaan pelanggan berdasarkan masukan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, ketanggungan, jaminan dan empati.

3.3. Hasil Uji Multikolinearitas

Multikolininearitas bertujuan untuk menguji adanya korelasi antara variabel independen. Jika terjadi korelasi maka dinamakan multikol, yaitu adanya masalah multikolinieritas. Adanya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai Variance Inflation Factor (VIF) atau

tolerance value, kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya.

Tolerance adalah mengukur variabilitas independen yang terpilih dan tidak dijelaskan oleh variabel independen lain. Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah apabila tolerance value < 0.1 sedangkan VIF > 10 sebaliknya apabila tolerance value ≥ 0.1 sedangkan VIF ≤ 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Pada Tabel 4.13 menunjukkan bahwa nilai tolerance variabel independen bukti fisik $0,77 \geq 0,1$, keandalan $0,85 \geq 0,1$, ketanggapan $0,84 \geq 0,1$, jaminan $0,86 \geq 0,1$ empati $0,86 \geq 0,1$ dan nilai VIF variabel independen bukti fisik $1,29 \leq 10$, keandalan $1,16 \leq 10$, ketanggapan $1,18 \leq 10$, jaminan $1,16 \leq 10$, empati $1,16 \leq 10$. Maka dapat disimpulkan bahwa regresi ini tidak terkena multikolinearitas.

Tabel 3
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Bukti Fisik	1.166	0,77	Tidak ada multikoleniaritas
Kendalan	1.185	0,57	Tidak ada multikoleniaritas
Ketanggapan	1.160	0,44	Tidak ada multikoleniaritas
Jaminan	1.161	0,62	Tidak ada multikoleniaritas
Empati	1.166	0,61	Tidak ada multikoleniaritas

Pada Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai tolerance variabel independen $\geq 0,1$ dan nilai VIF variabel independen ≤ 10 maka dapat disimpulkan bahwa regresi ini tidak terkena adanya multikolinearitas.

3.4. Hasil Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji dalam model regresi linear ada atau tidak korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 atau periode sebelumnya. Uji autokorelasi pada penelitian ini menggunakan uji Durbin Watson.

Tabel 4
Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the	
				Estimate	Durbin-Watson
1	0,508 ^a	0,558	0,604	1.745	2.045

Berdasarkan tabel 6 di atas nilai Durbin Watson sebesar 2.045, pembanding menggunakan nilai signifikansi 5%, jumlah sampel 74 (n), dan jumlah variabel independen 5 (k=5), maka di tabel DurbinWatson akan didapat nilai du sebesar 1,76. Karena nilai $(4-d) > dU$ yakni $1,955 > 1,768$ nilai $d > dU$ yaitu $2,045 > 1,768$ dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi negatif ataupun positif.

3.5. Hasil Uji-t

Uji-t dilakukan untuk menguji secara parsial variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari variabel bukti fisik (X^1), keandalan (X^2), daya tanggap (X^3), jaminan (X^4),

dan empati (X^5) terhadap variabel terikat (Y) berupa kepuasan pelanggan PT. Serkolinas Aman Nusantara. Hasil pengujian adalah :

Tingkat kesalahan (α) = 5% dan derajat kebebasan (df) = (n-k)

n = jumlah sampel

n = 74

k = jumlah variabel yang digunakan

k = 6 Derajat kebebasan / degree of freedom (df) = (n-k) = 74 - 6 = 68

Uji-t yang dilakukan adalah uji dua arah, maka t_{tabel} yang digunakan adalah $t 0.05 : 68 = 1,66$

Tabel 5
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	5.142	4.882		2.053	.026
BuktiFisik	.109	.099	.132	2.108	.017
Keandalan	.023	.129	.020	.181	.857
Ketanggapan	.288	.143	.228	2.008	.049
Jaminan	.310	.118	.295	2.619	.011
Empati	.116	.136	.097	.858	.394

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa :

- Variabel bukti fisik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Serkolinas Aman Nusantara unit Surakarta. Hal ini terlihat dari nilai signifikan bukti fisik $0.017 < 0.05$, dan nilai $t_{hitung} (2.108) >$ nilai $t_{tabel} (1.667)$ artinya jika ditingkatkan variabel bukti fisik sebesar satu satuan (unit) maka kepuasaan pelanggan akan meningkat sebesar 0.109 satuan (unit).
- Variabel keandalan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Serkolinas Aman Nusantara unit Surakarta. Hal ini terlihat dari nilai signifikan keandalan $0.857 > 0.05$, dan nilai $t_{hitung} (0.181) <$ nilai $t_{tabel} (1.667)$ artinya jika ditingkatkan variabel keandalan sebesar satu satuan (unit) maka kepuasaan pelanggan tidak akan meningkat sebesar 0.023 satuan (unit).
- Variabel ketanggapan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Serkolinas Aman Nusantara unit Surakarta. Hal ini terlihat dari nilai signifikan daya tanggap $0.049 < 0.05$, dan nilai $t_{hitung} (2.008) >$ nilai $t_{tabel} (1.667)$ artinya jika ditingkatkan variabel daya tanggap sebesar satu satuan (unit) maka kepuasaan pelanggan akan meningkat sebesar 0.288 satuan (unit).
- Variabel jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Serkolinas Aman Nusantara unit Surakarta. Hal ini terlihat dari nilai signifikan jaminan $0.011 < 0.05$, dan nilai $t_{hitung} (.619) >$ nilai $t_{tabel}(1,667)$ artinya jika ditingkatkan variabel jaminan sebesar satu satuan (unit) maka kepuasaan pelanggan akan meningkat sebesar 0,173 satuan (unit).
- Variabel empati tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Serkolinas Aman Nusantara unit Surakarta. Hal ini terlihat dari nilai signifikan empati $0.394 > 0.05$, dan nilai $t_{hitung} (0,858) <$ nilai $t_{tabel} (1,667)$ artinya jika ditingkatkan variabel

empati sebesar satu satuan (unit) maka kepuasaan pelanggan tidak akan meningkat sebesar 0,116 satuan (unit).

3.6. Hasil Uji-F

Uji-f pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel terikat. Uji-F digunakan untuk melihat secara bersama-sama variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Untuk menentukan nilai F_{tabel} maka diperlukan adanya derajat bebas pembilang dan derajat bebas penyebut, dengan rumus sebagai berikut:

$$df \text{ (Pembilang)} = k - 1 \quad df \text{ (Penyebut)} = n - k$$

Keterangan :

n = jumlah sampel penelitian

k = jumlah variabel bebas dan terikat Pada penelitian ini diketahui jumlah sampel (n) adalah 74 dan jumlah keseluruhan variabel (k) adalah 6, sehingga diperoleh : $df_1 = k - 1 = 6 - 1 = 5$
 $df_2 = n - k = 74 - 6 = 68$ Maka F tabel $0.05 (5 ; 68) = 2.34$

Tabel 6
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	72.111	5	14.422	4.737
	Residual	207.038	68	3.045	
	Total	279.149	73		

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

b. Predictors: (Constant), Empati, Ketanggapan, Jaminan, Keandalan, BuktiFisik

Hasil pengujian ANOVA dengan menggunakan uji-F pada Tabel 6 memperlihatkan nilai F_{hitung} adalah 4.737 dan tingkat signifikansinya (0,001), dengan $df_1 = 5$ dan $df_2 = 68$ maka nilai F_{tabel} adalah 2.34, dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($4.73 > 2.34$). Dengan hasil tersebut berarti H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya secara serentak terdapat pengaruh secara simultan dari variabel-variabel independen yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap variabel dependen yaitu pelanggan PT. Serkolinas Aman Nusantara.

3.7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinan digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ($0 < R^2 < 1$). Jika R^2 semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Sebaliknya, jika R^2 semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) adalah kecil terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 7
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.508 ^a	.558	.604	1.745

a. Predictors: (Constant), Ketanggapan, Empati, Jaminan, Keandalan, Bukti Fisik

Berdasarkan Tabel 7 dapat dilihat bahwa *Adjusted R Square* sebesar 0.604 berarti 60.4% faktor-faktor kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh Bukti Fisik, Keandalan, Daya

Tanggap, Jaminan, dan Empati. Sedangkan sisanya 39.6% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hubungan antar variabel tergolong erat.

4. KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan serta dilakukan analisis atas hasil penelitian tersebut, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati secara serentak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa pembuatan SLO (Sertifikat Laik Operasi) di PT. Serkolinas Aman Nusantara unit Surakarta. Hal ini terlihat dari nilai F_{hitung} (4.737) > F_{tabel} (2.34) dengan tingkat signifikansi 0.001.
- b. Secara parsial (uji t) dinyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} (2.053) > t_{tabel} (1.667) dengan tingkat signifikansi $0.017 < 0.05$.
- c. Variabel keandalan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa pembuatan SLO (Sertifikat Laik Operasi) PT. Serkolinas Aman Nusantra Unit Surakarta. Hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} (0.181) < t_{tabel} (1.667) dengan tingkat signifikansi $0.857 > 0.05$.
- d. Ketanggapan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} (2.008) > t_{tabel} (1.667) dengan tingkat signifikansi $0.049 < 0.05$.
- e. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} (2.619) > t_{tabel} (1.667) dengan tingkat signifikansi $0.011 < 0.05$.
- f. Empati tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} (0.858) < t_{tabel} (1.667) dengan tingkat signifikansi $0.394 > 0.05$.
- g. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi, hubungan antara bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Serkolinas Aman Nusantara unit Surakarta adalah cukup erat. Adjusted R Square sebesar 0.604 berarti 60.4% faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati. Sedangkan sisanya 30.6% dapat dijelaskan oleh faktorfaktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.2 Saran

- a. Bukti Fisik dari PT. Serkolinas Aman Nusantara unit Surakarta harus tetap dipertahankan dan bahkan ditingkatkan baik dari fasilitas yang senantiasa mendapatkan perawatan, kebersihan ruangan, serta penampilan dari para karyawan.
- b. Mengingat keandalan dan empati dalam penelitian ini yang tidak signifikan meskipun sudah cukup baik dan positif, PT. Serkolinas Aman Nusantara unit Surakarta harus meningkatkan keandalannya dan juga empati untuk semakin meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan, baik berupa ketepatan waktu pelayanan, penyampaian informasi yang mudah dipahami pelanggan, pengetahuan yang baik dari karyawan, perhatian karyawn terhadap pelanggan, serta metode pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayanan dan menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan.
- c. Ketanggapan dari karyawan PT. Serkolinas Aman Nusantara unit Surakarta sudah baik dan harus dipertahankan atau bahkan ditingkatkan, seperti kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan yang memiliki kesulitan mengenai informasi ketenagalistrikan, kesiapan karyawan dalam merespon permintaan pelanggan, serta kecepatan penyelesaian masalah yang dialami pelanggan.

- d. Jaminan yang diberikan oleh PT. Serkolinus Aman Nusantara unit Surakarta sudah baik dan harus dipertahankan atau bahkan ditingkatkan, seperti menumbuhkan rasa aman ketika melayani, meningkatkan rasa percaya diri pelanggan, jaminan konsultasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, serta jaminan saat melakukan proses transaksi.
- e. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat terus mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Hamamni, K., Mukhsim, M., & Siswanto, D. (2020). Prototipe Sistem Monitoring Biaya Penggunaan Listrik Pada Rumah Kos Berbasis IoT. *JASEE Journal of Application and Science on Electrical Engineering*, 1(02), 100-110.
- Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16(1), 1-11.
- Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Umar, H. (2012). *Study Kelayakan Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Nurjanah. (2016). *Prakiraan Kebutuhan Energi Listrik pada PT. PLN Unit Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Tegal*.
- Prasetyo, E. E. (2017). Aplikasi internet of things (IoT) untuk pemantauan dan pengendalian beban listrik di ruangan. *Teknika STTKD: Jurnal Teknik, Elektronik, Engine*, 4(2), 28-39.
- Ratminto & Winarsih, A.S. (2012). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Modul Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sombolayuk, Y. U., Muslimin, Z., Mayasari, F., Akil, Y. S., Areni, I. S., Hasniaty, A., ... & Waris, T. (2021). Peningkatan Keamanan dan Kenyamanan Kehidupan Malam Hari dengan Lampu Penerangan Jalan Desa Tak Terjangkau Listrik PT. PLN Desa Belabori Kecamatan Parangloe Gowa. *Jurnal Tepat: Teknologi Terapan untuk Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 290-300.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabet
- Susanto. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah*. Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit.