

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDI KASUS LAYANAN TEKNIK PT ANDIKA ENERGINDO PADA PLN UP3 MANADO

Via Isnatul Laila, 2022 – 41 – 013

Dibimbing oleh R. Sapto Yuwono, SE,MM

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada studi kasus layanan teknik PT Andika Energindo di PLN UP3 Manado, dengan menggunakan model SERVQUAL yang mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif digunakan dalam penelitian ini, di mana data dikumpulkan melalui survei terhadap karyawan PLN UP3 Manado yang berinteraksi langsung dengan staf teknis PT Andika Energindo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi empati memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pelanggan, diikuti oleh daya tanggap, bukti fisik, keandalan, dan jaminan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan empati dan daya tanggap dapat meningkatkan kualitas layanan dan, pada gilirannya, kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan wawasan penting untuk meningkatkan kualitas layanan teknis PT Andika Energindo dan memperbaiki kepuasan pelanggan PLN UP3 Manado, serta memberikan kontribusi dalam memahami peran kualitas layanan dalam hubungan bisnis B2B di sektor ketenagalistrikan.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, Layanan Teknik, PT Andika Energindo, PLN UP3 Manado, Empati, Daya Tanggap, Outsourcing.

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION A
CASE STUDY OF PT ANDIKA ENERGINDO'S ENGINEERING SERVICES
AT PLN UP3 MANADO***

Via Isnatul Laila, 2022 – 41 – 013

Dibimbing oleh R. Sapto Yuwono, SE,MM

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction in a case study of PT Andika Energindo's technical services at PLN UP3 Manado, using the SERVQUAL model that measures service quality through five dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. A quantitative approach with a descriptive design was used in this study, where data were collected through a survey of PLN UP3 Manado employees who interacted directly with PT Andika Energindo's technical staff. The results showed that the empathy dimension had the most significant influence on customer satisfaction, followed by responsiveness, tangibles, reliability, and assurance. These findings suggest that increasing empathy and responsiveness can improve service quality and, in turn, customer satisfaction. This study provides important insights for improving PT Andika Energindo's technical service quality and improving PLN UP3 Manado's customer satisfaction, as well as contributing to understanding the role of service quality in B2B business relationships in the electricity sector.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, SERVQUAL, Engineering Services, PT Andika Energindo, PLN UP3 Manado, Empathy, Responsiveness, Outsourcing.