

ABSTRAK

REKSI WULAN KINASIH GUSTI. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Studi pada PT PLN (Persero) PUSAT SERTIFIKASI di Jakarta.

Dibimbing oleh R. Sapto Yuwono, SE., MM

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi serta menetapkan skala prioritas perbaikan layanan. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif asosiatif, penelitian ini melibatkan 302 responden sebagai sampel penelitian. Data diolah secara komprehensif menggunakan integrasi tiga metode utama, yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk pemetaan prioritas, *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur indeks kepuasan secara menyeluruh, dan Analisis Regresi Linier Sederhana untuk menguji pengaruh antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan pelanggan secara keseluruhan (CSI) mencapai angka 88,00%, yang menempatkan performa perusahaan dalam kategori Sangat Memuaskan. Meskipun demikian, analisis kesenjangan (*Gap Analysis*) mengidentifikasi adanya nilai gap negatif pada atribut kecepatan respons personel dalam menangani permohonan pelanggan. Berdasarkan pemetaan matriks IPA, atribut tersebut berada di Kuadran I (*Concentrate Here*) sehingga menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerja yang masih di bawah harapan. Selain itu, hasil pengujian statistik melalui regresi linier membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan model persamaan $Y = 12,467 + 0,844X$. Temuan ini mengindikasikan bahwa setiap upaya peningkatan pada dimensi kualitas layanan akan berdampak langsung pada penguatan kepuasan pelanggan secara signifikan.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Regresi Linier Sederhana.*

ABSTRACT

REKSI WULAN KINASIH GUSTI. The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction: A Study At PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi in Jakarta. Under the guidance of R. Sapto Yuwono, SE., MM

This study aims to analyze in depth the influence of service quality on customer satisfaction levels at PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi and to establish service improvement priorities. Adopting an associative descriptive quantitative approach, this research involved 302 respondents as the study sample. Data were processed comprehensively through the integration of three primary methods: Importance-Performance Analysis (IPA) for priority mapping, Customer Satisfaction Index (CSI) to measure the overall satisfaction index, and Simple Linear Regression Analysis to test the influence between variables. The results reveal that the overall Customer Satisfaction Index (CSI) reached 88.00%, placing the company's performance in the "Very Satisfied" category. Nevertheless, Gap Analysis identified a negative gap in the personnel's response speed attribute in handling customer requests. Based on the IPA matrix mapping, this attribute resides in Quadrant I (Concentrate Here), making it the top priority for immediate improvement as it holds high importance but performs below expectations. Furthermore, statistical testing through linear regression proves that service quality has a positive and significant influence on customer satisfaction with the model $Y = 12.467 + 0.844X$. These findings indicate that any enhancement in service quality dimensions will directly and significantly impact the strengthening of customer satisfaction.

Keywords : *Service Quality, Customer Satisfaction, CSI, IPA, Simple Linear Regression.*