

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas Pelayanan adalah penentu penting kepuasan pelanggan dalam suatu bisnis, terutama dalam industri jasa. Pelayanan yang unggul adalah metrik penting untuk mengukur efektivitas perusahaan dalam membina kepercayaan dan kebahagiaan pelanggan. Kualitas Pelayanan yang tinggi akan mendorong pengalaman Pelanggan yang positif dan meningkatkan reputasi keseluruhan institusi (Putri & Savitri, 2025).

Dalam konteks manajemen kontemporer, hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi isu utama yang menggambarkan sejauh mana suatu layanan dapat menjawab bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Pendekatan SERVQUAL memanfaatkan lima elemen dasar yang terdiri dari aspek berwujud, reliabilitas, responsivitas, jaminan, dan empati untuk mengukur kualitas pelayanan, dan model ini terus diaplikasikan secara luas dalam penelitian modern karena tetap dianggap efektif menilai standar mutu layanan (Purba dkk., 2023)

Pelayanan yang memuaskan akan menghasilkan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan pelayanan yang tidak sesuai harapan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berpotensi menurunkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Layanan jasa pada dasarnya merupakan setiap tindakan, kinerja, atau aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu. Dalam konteks organisasi profesional seperti PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi, layanan jasa merupakan bentuk jasa teknis spesifik yang mengandalkan kompetensi personel dan keandalan sistem untuk memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Layanan ini berfokus pada pemenuhan standar, keamanan, dan kepastian mutu teknis yang menjadi kebutuhan utama para pemangku kepentingan di industri ketenagalistrikan. Studi ini menunjukkan bahwa “kualitas pelayanan di industri jasa memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pelanggan; responsivitas dan

keyakinan menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap persepsi pelanggan tentang kepuasan mereka” (Whimphie Billyarta dkk., t.t.)

PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi hadir sebagai unit strategis yang berfokus pada penyediaan layanan jasa teknis profesional dalam rangka menjamin standarisasi dan mutu ketenagalistrikan nasional. Layanan jasa ini merupakan bentuk kinerja yang mengandalkan kompetensi teknis dan keandalan sistem untuk memberikan nilai tambah berupa jaminan keamanan serta kepastian kualitas bagi pelanggan. Sebagai unit penjamin mutu (*Quality Assurance*), Pusertif memiliki peran vital dalam menjaga kepercayaan seluruh pemangku kepentingan melalui penyediaan jasa yang akurat dan kredibel, guna mendukung keandalan sistem tenaga listrik di Indonesia.

PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi merupakan unit usaha strategis yang berperan krusial dalam menjamin mutu ketenagalistrikan nasional melalui empat pilar layanan utama, yaitu sertifikasi, inspeksi, pengujian, dan kalibrasi. Sebagai otoritas sertifikasi resmi, Pusertif memikul tanggung jawab vital dalam memastikan standarisasi peralatan listrik di Indonesia guna menjaga kepercayaan seluruh pemangku kepentingan.

Namun demikian, data keluhan pelanggan dan laporan hasil survei kepuasan pelanggan Pusertif menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan pelanggan secara umum sudah baik, Pelayanan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan beberapa pelanggan. Beberapa pelanggan mengeluhkan keterlambatan dalam respons layanan, ketidaksesuaian jadwal inspeksi, serta keterbatasan komunikasi dalam proses administrasi pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu dikaji lebih dalam antara kualitas layanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan pelanggan (PLN Pusertif, 2024).

Berdasarkan data kuantitatif yang diambil dari Laporan Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi tahun 2024, hasil analisis kesenjangan (*GAP Analysis*) pada layanan Sertifikasi Sistem Manajemen mengidentifikasi empat faktor utama yang kinerjanya dinilai masih berada di bawah ekspektasi pelanggan. Faktor-faktor yang memerlukan perhatian untuk perbaikan meliputi: “(1) faktor Penampilan Personel Pelayanan

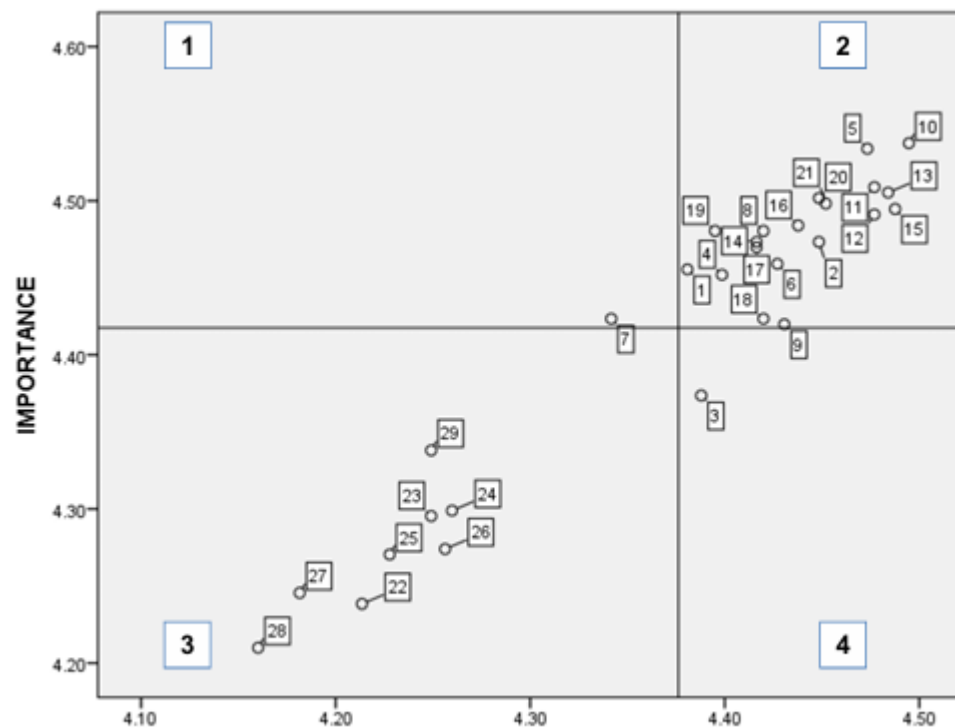
(*Customer Service, Security, Receptionist*), (2) faktor Kecepatan Personel dalam menanggapi permintaan informasi, (3) faktor Kompetensi Pelaksana Pekerjaan, kemudian (4) faktor Kecepatan pelaksanaan pekerjaan dalam memberikan review hasil tindakan perbaikan dan memberikan review terkait rekomendasi hasil pekerjaan (<90 hari untuk pekerjaan inspeksi. Walaupun secara umum indeks kepuasan pelanggan masih berada pada kategori ‘baik’, aspek-aspek tersebut menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Data mengenai temuan analisis kesenjangan tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Analisa GAP Layanan Sertifikasi Sistem Manajemen

Label	Faktor	Kinerja	Harapan	Gap
1	Kemudahan Informasi Terkait Produk dan Tata Cara Pengajuan	4.433	4.418	0.015
2	Kejelasan Persyaratan Pelayanan Jasa	4.433	4.433	0.000
3	Penampilan Personel Pelayanan (<i>Customer Service, Security, Receptionist</i>)	4.343	4.388	-0.045
4	Keramahan Personel Pelayanan (<i>Customer Service, Security, Receptionist</i>)	4.418	4.373	0.045
5	Kemudahan Berkomunikasi Saat Pengajuan	4.552	4.478	0.075
6	Kecepatan Personel dalam menanggapi permintaan informasi	4.418	4.433	-0.015
7	Ketepatan Waktu Respon Permohonan (4 Hari)	4.358	4.284	0.075
8	Kejelasan Informasi Penjadwalan Pelaksanaan Pekerjaan	4.433	4.388	0.045
9	Penampilan Pelaksana Pekerjaan	4.418	4.433	-0.015
10	Sikap / Etitude Pelaksana Pekerjaan	4.507	4.493	0.015
11	Integritas Pelaksana Pekerjaan	4.522	4.463	0.060
12	Kompetensi Pelaksana Pekerjaan	4.522	4.507	0.015
13	Pemahaman Pelaksana Pekerjaan Terhadap Standar, Pedoman dan Aturan	4.507	4.507	0.000
14	Ketepatan Waktu Pelayanan Jasa (Sesuai dengan Penjadwalan)	4.448	4.358	0.090
15	Kemampuan Komunikasi Pelaksana Pekerjaan	4.493	4.448	0.045

Label	Faktor	Kinerja	Harapan	Gap
16	Kejelasan Laporan Yang Dibuat Oleh Pelaksana Pekerjaan	4.493	4.418	0.075
17	Kemudahan berkomunikasi dengan pelaksana pekerjaan terkait temuan/pendinding items (laporan pekerjaan)	4.478	4.433	0.045
18	Kecepatan pelaksanaan pekerjaan dalam memberikan review hasil tindakan perbaikan dan memberikan review terkait rekomendasi hasil pekerjaan (<90 hari untuk pekerjaan inspeksi)	4.433	4.448	-0.015
19	Ketepatan waktu penerbitan sertifikat atau laporan pekerjaan (sesuai informasi pada saat penawaran)	4.522	4.358	0.164
20	Kemudahan berkomunikasi berkaitan dengan penerbitan sertifikat atau laporan pekerjaan	4.537	4.433	0.104

Sumber: Dokumen SKP PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi, 2024



Gambar 1.1 Matriks Importance-Performance Analysis Korporat (PLN dan Non PLN), Sumber (Dokumen SKP PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi, 2024)

Berdasarkan gambar 1.1, analisis data PLN & NON PLN menunjukkan berbagai aspek dalam kinerja pelayanan berdasarkan metode Importance-Performance Analysis (IPA). Dalam Kuadran I (Prioritas Utama), terdapat beberapa atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi masih memiliki performa rendah, seperti atribut nomor 7 (Ketepatan waktu respon permohonan). Atribut-atribut ini harus menjadi fokus utama dalam perbaikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selain itu dalam analisa kesenjangan atau GAP Analysis korporate pada layanan Inspeksi dan SLO, terdapat dua faktor yang perlu mendapatkan perhatian, yaitu pada faktor 12, yaitu faktor Kompetensi Pelaksana Pekerjaan dan faktor 15, yaitu faktor Kemampuan Komunikasi Pelaksana Pekerjaan.

Tabel 1.2 Analisa GAP Layanan Inspeksi dan SLO

Label	Faktor	Kinerja	Harapan	Gap
1	Kemudahan Informasi Terkait Produk dan Tata Cara Pengajuan	4.660	4.574	0.085
2	Kejelasan Persyaratan Pelayanan Jasa	4.596	4.574	0.0213
3	Penampilan Personel Pelayanan (Customer Service, Security, Receptionist)	4.532	4.447	0.085
4	Keramahan Personel Pelayanan (Customer Service, Security, Receptionist)	4.638	4.574	0.064
5	Kemudahan Berkomunikasi Saat Pengajuan	4.617	4.553	0.064
6	Kecepatan Personel dalam menanggapi permintaan informasi	4.574	4.468	0.106
7	Ketepatan Waktu Respon Permohonan (4 Hari)	4.511	4.426	0.085
8	Kejelasan Informasi Penjadwalan Pelaksanaan Pekerjaan	4.511	4.447	0.064
9	Penampilan Pelaksana Pekerjaan	4.553	4.489	0.064
10	Sikap / Etitude Pelaksana Pekerjaan	4.596	4.553	0.043
11	Integritas Pelaksana Pekerjaan	4.596	4.553	0.043
12	Kompetensi Pelaksana Pekerjaan	4.532	4.574	-0.043

Label	Faktor	Kinerja	Harapan	Gap
13	Pemahaman Pelaksana Pekerjaan Terhadap Standar, Pedoman dan Aturan	4.574	4.553	0.021
14	Ketepatan Waktu Pelayanan Jasa (Sesuai dengan Penjadwalan)	4.574	4.511	0.064
15	Kemampuan Komunikasi Pelaksana Pekerjaan	4.617	4.660	-0.043
16	Kejelasan Laporan Yang Dibuat Oleh Pelaksana Pekerjaan	4.511	4.447	0.064
17	Kemudahan berkomunikasi dengan pelaksana pekerjaan terkait temuan/pendig items (laporan pekerjaan)	4.596	4.532	0.064

Sumber: Dokumen SKP PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi, 2024

Adanya temuan kesenjangan (GAP) negatif pada data Survei Kepuasan Pelanggan tahun 2024 tersebut mengindikasikan sebuah permasalahan yang mendesak untuk diteliti lebih lanjut. Sebagai solusi akademis dan manajerial atas temuan kesenjangan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mendiagnosis variabel SERVQUAL secara mendalam menggunakan data terbaru tahun 2025. Hal ini bertujuan untuk menghasilkan rekomendasi strategi perbaikan yang presisi guna mewujudkan prinsip pelayanan yang *Faster, Better, and Competitive* serta mengoptimalkan kepuasan pelanggan secara signifikan.

Dalam penelitian ini, data yang digunakan bersumber dari hasil Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi. SKP merupakan instrumen resmi yang digunakan oleh organisasi untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan secara terstruktur dan sistematis. Data SKP disusun berdasarkan indikator-indikator pelayanan yang relevan dengan karakteristik layanan sertifikasi, sehingga mampu merepresentasikan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan dari sudut pandang pelanggan.

Pemanfaatan data SKP sebagai sumber data penelitian dinilai relevan karena survei tersebut secara langsung mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan yang dirasakan. Data yang dihasilkan dari SKP bersifat kuantitatif dan terstandarisasi,

sehingga memungkinkan untuk dilakukan pengolahan data secara statistik guna menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penggunaan data SKP mendukung penerapan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini.

Selain itu, data SKP yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data terkini yang mencerminkan kondisi pelayanan PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi pada periode penelitian. Penggunaan data yang aktual diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih representatif mengenai kondisi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan saat ini. Hal ini penting agar hasil penelitian dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi dan pertimbangan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Namun, berdasarkan observasi pada data awal, ditemukan adanya kesenjangan (*gap*) antara kinerja pelayanan nyata dengan harapan pelanggan, khususnya pada atribut kecepatan respons personel dan kejelasan prosedur layanan. Fenomena ini menunjukkan adanya masalah pada kualitas pelayanan yang jika dibiarkan akan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan. Sebagai solusi yang ditawarkan, penelitian ini tidak hanya mengukur pengaruh secara statistik, melainkan juga mengintegrasikan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk memetakan prioritas perbaikan secara presisi. Dengan metode ini, manajemen PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi dapat mengidentifikasi atribut krusial yang harus segera diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pelanggan secara efektif.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan utama yang menjadi fokus dalam penelitian ini dirumuskan secara sistematis dalam bagian berikut agar arah analisis dapat lebih terarah dan komprehensif:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi berdasarkan dimensi SERVQUAL?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Skripsi ini akan mencapai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi berdasarkan faktor tangible, reliability, response, assurance, dan empathy.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi.
3. Untuk menganalisis seberapa besar Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan berperan dalam memperluas horizon keilmuan manajemen, khususnya yang menyoroti keterkaitan antara kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan pada industri ketenagalistrikan, serta memperdalam pemanfaatan model SERVQUAL (Sasono dkk., 2023) dalam hal lembaga sertifikasi publik Indonesia, yang saat ini terbatas pada sektor komersial. Oleh karenanya, hasil penelitian ini diharapkan mampu memperluas referensi ilmiah terkait hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada perusahaan besar berskala nasional, termasuk PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. **Bagi Mahasiswa:** Penelitian ini diharapkan memberikan nilai edukatif yang nyata dengan menghadirkan pengalaman empiris bagi mahasiswa dalam memahami penerapan langsung konsep kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di lingkungan profesional, khususnya pada lingkungan perusahaan jasa publik seperti **PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi**. Melalui penelitian ini, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk menerapkan teori yang dipelajari selama perkuliahan, seperti konsep SERVQUAL dan analisis kesenjangan (*gap analysis*), ke dalam studi kasus aktual. Selain itu, hasil penelitian ini juga menjadi pembelajaran berharga mengenai pentingnya pengelolaan pelayanan yang

efektif, efisien, dan berorientasi pada pelanggan sebagai faktor pendukung peningkatan kinerja perusahaan.

- b. **Bagi PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi:** Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan menilai tingkat kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan di lapangan dengan *Prosedur Pengelolaan Proses Pelayanan Pelanggan* yang berlaku. Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan, terutama pada dimensi pelayanan yang menunjukkan nilai rendah berdasarkan hasil analisis SERVQUAL. Selain sebagai kontribusi akademik, temuan penelitian ini juga dapat menjadi dasar dalam pengembangan sistem pelayanan yang berorientasi pada prinsip *Faster, Better, and Competitive* agar kinerja lembaga semakin optimal, guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat citra positif perusahaan sebagai lembaga sertifikasi terpercaya di bidang ketenagalistrikan.
- c. **Bagi Peneliti Selanjutnya:** Penelitian ini memiliki potensi menjadi referensi ilmiah yang bermanfaat bagi para peneliti berikutnya dalam menggali keterkaitan antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan implementasi kebijakan pelayanan publik di sektor pemerintah dan perusahaan negara. Peneliti di masa depan dapat meningkatkan penelitian ini dengan memasukkan variabel tambahan, seperti loyalitas pelanggan atau efektivitas penerapan standar kualitas, sehingga memberikan kontribusi yang lebih signifikan terhadap kemajuan ilmu manajemen layanan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dirancang secara sistematis untuk mengevaluasi dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi. Agar pembahasan tetap fokus dan tidak meluas ke hal-hal di luar konteks penelitian:

Pertama, batasan variabel Penelitian ini membatasi fokus analisis pada dua variabel utama yang saling berhubungan. Pertama, variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan

yang diukur secara komprehensif menggunakan lima dimensi utama dalam model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, yaitu: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Pemilihan dimensi ini bertujuan untuk memotret secara utuh persepsi pelanggan terhadap kinerja layanan teknis dan sertifikasi. Kedua, variabel dependen yang diteliti adalah Kepuasan Pelanggan, yang diposisikan sebagai hasil akhir dari persepsi kualitas yang diterima oleh pelanggan.

Kedua, batasan sumber data. Sesuai dengan arahan untuk memperkuat validitas data, penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari hasil Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) yang dihimpun secara resmi oleh PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi pada tahun 2025. Penggunaan data tahun berjalan (2025) diposisikan sebagai data utama (*primary resource*) untuk melakukan analisis statistik regresi dan pemetaan IPA. Sementara itu, data hasil survei pada tahun 2024 tetap disertakan namun diposisikan secara eksklusif sebagai data pendukung atau data awal (*preliminary data*) yang berfungsi untuk memberikan justifikasi ilmiah mengenai tren kesenjangan (*gap*) serta menjadi latar belakang masalah yang memperkuat urgensi penelitian ini.

Ketiga, Batasan Populasi dan Teknik Sampling Lingkup populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pelanggan aktif PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi yang telah berinteraksi dengan layanan jasa teknik maupun sertifikasi pada periode penelitian. Metode yang digunakan adalah metode Sensus atau *Total Sampling*, di mana seluruh populasi pelanggan yang berjumlah 1.865 dijadikan sebagai target responden untuk menjamin tingkat akurasi dan representasi data yang maksimal. Namun demikian, dalam tahap pengolahan data teknis, penelitian ini hanya menganalisis data yang dinyatakan lengkap dan layak olah (*valid clean data*). Berdasarkan proses seleksi dan uji instrumen, jumlah sampel final yang digunakan dalam analisis akhir adalah sebanyak 302 responden..

Keempat, batasan metode analisis data Analisis dalam skripsi ini dilakukan secara bertahap untuk menjawab rumusan masalah secara sistematis. Analisis dimulai dengan Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk

memberikan gambaran mengenai selisih antara harapan dan kinerja serta tingkat kepuasan secara menyeluruh. Selanjutnya, digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang berfungsi sebagai solusi manajerial untuk memetakan atribut pelayanan ke dalam matriks prioritas perbaikan. Terakhir, penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linier Sederhana untuk membuktikan secara ilmiah sejauh mana kontribusi variabel kualitas pelayanan dalam memengaruhi variabel kepuasan pelanggan.

Batasan Lokasi dan Waktu Penelitian Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Pusat PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi yang beralamat di Jl. Laboratorium No.1, Duren Tiga, Jakarta Selatan. Adapun batasan waktu pelaksanaan penelitian mencakup seluruh rangkaian proses akademik yang dimulai dari tahap persiapan, penyusunan proposal, pengumpulan data primer, hingga tahap analisis data dan penyusunan laporan akhir yang dilaksanakan dalam kurun waktu mulai tanggal 1 September 2025 sampai dengan 1 Desember 2025.

1.6 Sistematika Penulisan

Struktur penulisan skripsi ini dibangun atas lima bab yang saling berhubungan.

BAB I PENDAHULUAN menguraikan latar belakang penelitian, rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian, tujuan yang hendak dicapai, serta manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis, ruang lingkup masalah untuk mengarahkan pembahasan, serta kebaruan penelitian yang menunjukkan perbedaan dari penelitian sebelumnya, yaitu penggunaan data primer dari kuesioner pelanggan tahun 2025 dan data pendukung tahun 2024 pada **PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi** untuk menilai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Pada **BAB II TINJAUAN PUSTAKA** dibahas teori-teori yang mendukung penelitian ini, ringkasan penelitian sebelumnya sebagai dasar pembandingan, serta penjelasan terperinci mengenai definisi operasional variabel beserta indikator yang dijadikan acuan pengukuran.

Kemudian untuk **BAB III METODOLOGI PENELITIAN** berisi penjabaran lengkap mengenai tempat serta waktu pelaksanaan riset, rancangan penelitian, cara memperoleh data, dan strategi pengolahan datanya. Analisis data dilakukan melalui tiga tahap penting, meliputi uji keabsahan data, uji keandalan data, dan analisis kesenjangan dengan model SERVQUAL untuk menggambarkan perbedaan antara ekspektasi dan pandangan pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Kajian ini digunakan untuk mengukur tingkat konsistensi antara hasil kegiatan pelayanan di lapangan dengan ketentuan Prosedur Pengelolaan Proses Pelayanan Pelanggan yang diterapkan oleh PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi.

Bagian **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN** berisi penyajian hasil riset yang diperoleh dari proses analisis data dan kemudian dikaji secara mendalam dengan mengaitkannya pada teori serta penelitian sebelumnya. Bab ini juga memuat pembahasan mengenai kesesuaian hasil analisis dengan prosedur pelayanan pelanggan yang diterapkan oleh **PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi**.

Dan terakhir **BAB V PENUTUP** memuat kesimpulan yang merupakan respons terhadap perumusan masalah yang telah dirumuskan serta saran yang ditujukan bagi pihak terkait dan peneliti selanjutnya untuk pengembangan penelitian yang sejenis di masa mendatang.