

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT PLN (Persero) ULP MEDAN KOTA
(Studi Kasus Pelanggan Rumah Tangga Jl. Srikandi Medan Denai)**

Rini Kartika Sianturi,Nursiah
Administrasi Niaga,Manajemen Bisnis,Politeknik Negeri Medan
Email: rinigaharu@gmail.com,
nursiahmustari@polmed.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dengan kenyataan atas kinerja atau produk yang diterima. Untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal, salah satu faktor utama yang berperan penting adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaiannya sesuai harapan. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan dibagi ke dalam lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Medan Kota. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yakni *google form* kepada 76 responden yang merupakan pelanggan PLN Jalan Srikandi Medan Denai. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Instrumen penelitian telah diuji dan dinyatakan valid serta reliabel. Data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas, tidak terdapat heteroskedastisitas, dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Bukti fisik mencakup fasilitas yang bersih dan nyaman, ruang tunggu yang tertata, kelengkapan peralatan, serta penampilan karyawan yang profesional; keandalan berupa pelayanan yang tepat waktu, konsisten, sesuai janji, dan minim kesalahan; daya tanggap melalui respons cepat, kesediaan membantu, serta penyampaian informasi yang jelas; jaminan mencerminkan pengetahuan petugas, sikap ramah, dan rasa aman saat dilayani; serta empati ditunjukkan melalui kemudahan menghubungi PLN, perhatian terhadap pelanggan, dan waktu pelayanan yang sesuai.Bukti fisik memberikan pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Customer satisfaction is the feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing expectations with the actual performance or product received. To achieve optimal customer satisfaction, one of the main contributing factors is service quality. Service quality refers to the effort to meet customer needs and desires, as well as the accuracy in delivering services according to expectations. In this study, service quality is divided into five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research aims to determine the effect of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) on customer satisfaction at PT PLN (Persero) ULP Medan Kota. This study uses a quantitative approach. Data were collected through a questionnaire distributed via Google Form to 76 respondents who are PLN customers on Jalan Srikandi, Medan Denai. The types of data used are primary and secondary data. The research instrument was tested and declared valid and reliable. The data were normally distributed, showed no multicollinearity, no heteroscedasticity, and were analyzed using multiple linear regression. The results show that service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) partially and simultaneously has a positive and significant effect on customer satisfaction. Tangibles include clean and comfortable facilities, organized waiting areas, complete equipment, and professional staff appearance; reliability refers to timely, consistent, and error-free service; responsiveness is reflected in fast responses, willingness to help, and clear information delivery; assurance includes staff knowledge, friendly attitude, and a sense of security when served; and empathy is shown through ease of contact, customer care, and appropriate service time. tangibles has the most dominant influence on customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Era globalisasi yang berkembang saat ini, setiap perusahaan diharuskan untuk mampu bersaing dan memenangkan persaingan pasar. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menciptakan produk atau layanan yang tidak hanya berkualitas, tetapi juga memperhatikan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menilai sejauh mana suatu produk atau layanan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas akan kembali menggunakan produk atau layanan tersebut, bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, memahami dan mengelola kepuasan pelanggan secara optimal merupakan langkah strategis yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan dalam menjaga kelangsungan dan pertumbuhan bisnisnya.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecawa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antar prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan oleh

konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya (Kotler dalam Suyatno 2023: 99). Suatu perusahaan harus selalu memperhatikan kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan kepada konsumen (Kotler dalam Suyatno 2023: 102). Untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal, perusahaan perlu memperhatikan berbagai faktor yang mempengaruhinya, salah satu faktor utama yang berperan penting dalam hal ini adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Suyatno 2023: 88). Kualitas pelayanan meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Kotler dalam Indrasari 2019: 66).

PT. PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang memiliki peran penting dalam menyediakan jasa kelistrikan di Indonesia, sebagai satu-satunya penyedia tenaga listrik. Kebutuhan listrik yang terus meningkat, terutama untuk sektor industri, seiring

dengan pesatnya perkembangan ekonomi dan modernisasi masyarakat, telah mendorong harapan terhadap pelayanan yang lebih baik. Masyarakat kini mengharapkan pelayanan yang lebih cepat dan efisien, seiring dengan peningkatan daya beli dan gaya hidup yang semakin maju. Untuk itu, PT. PLN (Persero) menyediakan layanan pelanggan yang berfungsi untuk memenuhi berbagai kebutuhan dan permintaan yang dimiliki oleh setiap konsumen.

PT. PLN (Persero) ULP Medan Kota yang beralamat di Jalan Listrik No. 8, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah. Perusahaan ini bergerak di bidang pelayanan pembayaran rekening listrik, pemasangan baru, perubahan daya, konsultasi dan informasi kelistrikan, pelayanan gangguan dan perbaikan, serta penanganan keluhan pelanggan terkait pembacaan meter dan berbagai masalah kelistrikan lainnya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Pengertian Kualitas Pelayanan Kasmir (2022: 49) menyatakan, kualitas pelayanan adalah mutu layanan yang diberikan kepada pelanggan yang dapat memberikan kepuasan

kepada pelanggan. Mutu pelayanan dilakukan oleh karyawan ataupun sarana pendukungnya, seperti kondisi gedung, layout ruangan, ketersediaan peralatan, dan lingkungan di mana tempat untuk melayani pelanggan.

Menurut Arief yang dikutip oleh Anwar, dkk (2024: 13), kualitas pelayanan merupakan senjata ampuh dalam keunggulan perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Hasil suatu penelitian menunjukkan adanya korelasi kuat antara kualitas (yang diterima pelanggan) dengan pangsa pasar. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus menjadi fokus perhatian dan sebagai isu strategi manajemen perusahaan dalam menjalankan usaha.

Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Kasmir (2022: 49), kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh pelanggan setelah membeli atau menggunakan suatu produk. Perasaan ini menimbulkan rasa puas atau tidak puas atas pembelian atau layanan atau penggunaan suatu produk yang dibelinya. Kepuasan pelanggan sangat penting untuk diperhatikan, karena jika pelanggan merasa puas dalam membeli atau menggunakan suatu

produk, dia akan terus membeli serta menceritakan kepuasannya kepada pelanggan lainnya dan merupakan promosi gratis

3. METODOLOGI PENELITIAN

Alur Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan alur yang disusun secara sistematis guna memastikan proses penelitian berjalan secara terarah dan sesuai dengan kaidah ilmiah. Data yang dikumpulkan berupa angka-angka yang selanjutnya dianalisis menggunakan teknik statistik. Dalam penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert*.

Menurut Sugiyono (2022: 124), langkah-langkah penelitian kuantitatif meliputi:

Lokasi, Waktu dan Jadwal Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan studi terhadap pelanggan rumah tangga Jl. Srikandi Medan Denai. Lokasi ini dipilih karena dianggap sebagai sumber utama untuk mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan. Data yang diperoleh akan diolah dan dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan.

Penelitian

dilaksanakan dari Februari sampai Juli 2025.

Operasionalisasi Variabel

Sugiyono (2022: 57) menyatakan, variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik simpulannya. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat) yaitu:

a. Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik ($X_{.1}$), keandalan ($X_{.2}$), daya tanggap ($X_{.3}$), jaminan ($X_{.4}$), empati ($X_{.5}$).

b. Variabel Terikat

Variabel dependen (terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini, variabel terikatnya adalah Kepuasan Pelanggan (Y).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dijelaskan pada poin 4.2, maka dapat dijelaskan pembahasan sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

1. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan

Bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Medan Kota. Fasilitas seluruh ruangan pelayanan yang terlihat bersih dan rapi setiap kali pelanggan datang menciptakan kesan profesional dan nyaman sejak awal. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan AC, toilet, dan fasilitas lainnya mampu memberikan kenyamanan yang mendukung pengalaman pelanggan selama menunggu pelayanan. Selain itu, peralatan pelayanan yang terlihat lengkap dan berfungsi dengan baik menunjukkan kesiapan dan keseriusan dalam melayani kebutuhan pelanggan. Penampilan karyawan yang rapi, bersih, dan profesional juga memperkuat citra perusahaan yang terpercaya dan peduli terhadap detail. Semua aspek ini memberikan pengalaman visual dan kenyamanan fisik yang baik, sehingga menciptakan lingkungan yang menyenangkan dan menumbuhkan kenyamanan, yang

pada akhirnya membuat pelanggan merasa puas.

2. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Keandalan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. PLN memberikan pelayanan secara tepat waktu sesuai dengan jadwal atau informasi yang telah dijanjikan kepada pelanggan, yang mencerminkan komitmen terhadap ketepatan layanan. Pelayanan yang konsisten dan tidak berubah-ubah kualitasnya dari waktu ke waktu memperlihatkan kestabilan sistem dan kualitas pelayanan yang dapat diandalkan. Pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan janji perusahaan juga meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap profesionalitas PLN. Selain itu, pelanggan menerima pelayanan tanpa adanya kesalahan teknis maupun administrasi, yang menunjukkan bahwa PLN telah menerapkan sistem kerja yang rapi dan akurat. Seluruh indikator ini memperkuat kepercayaan dan rasa aman pelanggan terhadap layanan yang diterima. Hal ini memperkuat keyakinan dan kepercayaan pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas.

3. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan

Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Karyawan PLN menunjukkan sikap tanggap dan siap membantu saat pelanggan menyampaikan pertanyaan atau permintaan bantuan, sehingga pelanggan merasa dihargai dan tidak diabaikan. Pelayanan yang diberikan secara cepat tanpa menunggu terlalu lama menunjukkan efisiensi dan kepedulian terhadap waktu pelanggan. Keluhan yang disampaikan oleh pelanggan ditanggapi secara serius dan diselesaikan dengan baik, yang mencerminkan kesungguhan PLN dalam memperbaiki kekurangan layanan. Selain itu, informasi yang disampaikan oleh PLN mudah dimengerti dan dijelaskan dengan jelas oleh petugas, yang sangat membantu pelanggan dalam memahami layanan atau proses yang sedang berlangsung. Responsivitas dan komunikasi yang baik ini menunjukkan kesigapan perusahaan dalam menangani kebutuhan pelanggan secara langsung. Hal ini menciptakan rasa dihargai dan diprioritaskan, sehingga pelanggan merasa puas.

4. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pelanggan

Jaminan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Karyawan PLN memiliki pengetahuan yang

memadai dalam menjelaskan produk atau layanan, sehingga pelanggan merasa mendapatkan informasi yang akurat dan bermanfaat. Sikap ramah dan sopan yang ditunjukkan selama pelayanan menciptakan kenyamanan dan kesan positif terhadap petugas maupun perusahaan. Pelanggan merasa aman dan nyaman saat dilayani, karena sikap profesional petugas memberikan rasa tenang selama proses pelayanan. Kepercayaan terhadap kompetensi dan kejujuran petugas dalam memberikan layanan memperkuat rasa aman dan keyakinan terhadap kualitas pelayanan. Keseluruhan aspek dalam dimensi ini memperlihatkan bahwa jaminan yang diberikan oleh PLN bukan hanya berupa janji, tetapi juga tercermin dalam sikap, pengetahuan, dan cara kerja petugasnya. Hal ini menumbuhkan rasa percaya, sehingga pelanggan merasa puas.

5. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pelanggan

Empati memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudahan dalam menghubungi pihak PLN saat membutuhkan informasi atau bantuan menunjukkan bahwa perusahaan terbuka dan siap sedia untuk membantu pelanggan kapan pun dibutuhkan. Karyawan PLN menunjukkan perhatian terhadap

kebutuhan dan permasalahan setiap pelanggan secara personal, yang memperlihatkan bahwa pelanggan diperlakukan sebagai individu, bukan sekadar nomor antrean. Kemampuan karyawan dalam menjalin komunikasi yang baik selama proses pelayanan mempererat hubungan dan memperlancar proses interaksi. Selain itu, PLN memberikan waktu pelayanan yang sesuai dan nyaman bagi pelanggan, yang menunjukkan fleksibilitas dan kepedulian terhadap kenyamanan pelanggan. Seluruh indikator empati ini memperlihatkan bahwa PLN berupaya menjalin hubungan emosional dan pendekatan personal yang lebih hangat. Hal ini menciptakan kedekatan dan rasa diperhatikan, sehingga pelanggan merasa puas.

6. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Medan Kota, sehingga hipotesis H_{a2} dapat diterima. Artinya, kombinasi kelima dimensi kualitas pelayanan ini secara bersama-sama mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh (Daeli, 2023), Kualitas pelayanan (bukti langsung, empati, keandalan, daya tanggap, jaminan) berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan pelanggan, baik secara simultan maupun parsial.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) secara parsial

dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

a. Bukti fisik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Bukti fisik mencakup fasilitas

ruangan pelayanan yang bersih dan rapi, ruang tunggu yang nyaman, kelengkapan peralatan, dan penampilan karyawan yang profesional menciptakan kesan yang baik. Hal ini menumbuhkan rasa nyaman dan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan PLN.

b. Keandalan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Keandalan berupa pelayanan yang diberikan secara tepat waktu, konsisten, sesuai janji, dan minim kesalahan memperkuat kepercayaan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan layanan PLN mendorong peningkatan kepuasan pelanggan.

c. Daya tanggap mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Daya tanggap melalui respons cepat, kesediaan membantu, penanganan keluhan yang baik, dan penyampaian informasi yang jelas menunjukkan kesiapan PLN dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal ini membuat pelanggan merasa dihargai dan puas terhadap pelayanan.

d. Jaminan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Jaminan yang meliputi pengetahuan petugas, sikap ramah, rasa aman saat dilayani, dan kepercayaan terhadap kemampuan petugas memberikan keyakinan kepada pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa jaminan pelayanan meningkatkan rasa puas pelanggan terhadap PLN.

e. Empati mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Empati yang berupa kemudahan menghubungi PLN, perhatian terhadap pelanggan, komunikasi yang baik, dan waktu pelayanan yang sesuai menunjukkan adanya pendekatan yang personal dan peduli. Hal ini menciptakan hubungan yang dekat dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Bukti Fisik berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Standardized Coefficients* keandalan sebesar 0.648, lebih besar dibandingkan nilai variabel lainnya yaitu keandalan (0,451), daya tanggap (0,197), jaminan (0,190), dan empati (0,232). Dengan demikian, bukti fisik menjadi faktor yang paling kuat dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Medan Kota.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah dijelaskan, maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. PLN disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kondisi bukti fisik fasilitas layanan, seperti menjaga kebersihan dan kerapian ruang tunggu, memastikan kenyamanan sarana seperti AC dan toilet, serta memastikan peralatan pelayanan tetap lengkap dan berfungsi baik. Selain itu, perusahaan juga dapat melakukan evaluasi rutin terhadap kebersihan dan ketersediaan fasilitas untuk memastikan kenyamanan pelanggan tetap terjaga.

2. Dalam hal keandalan, PLN perlu menjaga konsistensi kualitas layanan, seperti ketepatan waktu dalam melayani pelanggan, kesesuaian informasi yang disampaikan, dan meminimal kan kesalahan teknis dan administrasi. Pelatihan berkala kepada petugas dan peningkatan sistem kerja dapat membantu mempertahankan keandalan pelayanan.

3. PLN diharapkan lebih meningkatkan daya tanggap terhadap pelanggan, seperti mempercepat respons terhadap keluhan, memperpendek waktu antrean, dan memastikan seluruh informasi

disampaikan dengan jelas dan mudah dimengerti. Penggunaan sistem antrean digital atau aplikasi informasi bisa menjadi alternatif untuk meningkatkan kecepatan dan kejelasan pelayanan.

4. Untuk aspek jaminan, perusahaan perlu memastikan bahwa setiap petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan memadai, agar mampu menjelaskan layanan dengan baik dan memberikan rasa aman bagi pelanggan. Selain itu, sikap ramah dan sopan dalam melayani juga perlu dipertahankan melalui pelatihan etika pelayanan dan komunikasi.

5. Dalam aspek empati, PLN dapat lebih menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan dan kondisi pelanggan, misalnya dengan memperluas akses komunikasi (layanan hotline, media sosial), memberikan waktu pelayanan yang fleksibel, dan mendengarkan masukan pelanggan secara aktif. Pelayanan yang lebih personal akan membantu menciptakan hubungan yang lebih dekat antara pelanggan dan perusahaan.

6. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar memperluas

objek penelitian, baik dari unit layanan PLN lainnya maupun wilayah yang berbeda, agar hasil penelitian lebih bervariasi dan dapat digeneralisasi. Peneliti juga dapat mempertimbangkan penambahan variabel lain seperti harga, kepuasan berbasis digital service, atau loyalitas pelanggan untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan PLN.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Kasmir. 2022. *Pengantar Metodologi Penelitian untuk Ilmu Manajemen, Akuntansi, dan Bisnis*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2023. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13: Jilid 1.

1. Penerjemah: Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana. 2019. *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, & Strategi*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2019. *Service, Quality & Customer Satisfaction*. Edisi 5. Yogyakarta: Andi.

Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Suyatno, Agus dan Devita Putri Anjarsari. 2023. *Manajemen Pemasaran Jasa*.

Yogyakarta:
PUSTAKABARUPRES S.

E-Book

Adhari, Iendy Zelviean. 2021. *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*.

Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.

Anwar, Fachmi Imannur, Djuni Akbar, Namira Rizkiyani, 2024. *Pelanggan Bahagia: Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan*. Jawa Barat: CV.

Mega Press Nusantara.

Chandra, Teddy, Stefani Chandra, dan Layla Hafni. 2020. *Service Quality*,

Consumer Satisfaction, Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis. Malang: CV IRDH.

Indrasari, Meithiana, 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya:

Unitomo Press.

Siswati, Endang, Sofiah Nur Iradawaty, NurullImamah. 2024. *Customer Relationship Management*

dan Implementasinya pada Perusahaan Kecil. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara.

Jurnal

Gedoa, Paulus dan Sahrul Hi. Posi. (2023). *Pengaruh Kualitas pelayanan dan kualitas informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) UP3 Tobelo. Servqual: Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(1), 13-25.

Ramadhan, Adam dan Dede Solihin (2024). *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Cakrawala: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 1(1), 19-26.

Solihin, Dede dan Kurniawan (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. JIBE MA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 2(2), 129-141.

Pelanggan pada PT PLN UL P Medan Baru.Politeknik Negeri Medan.

Situs Internet

PT PLN (Persero) Copyright © 2025 PT PLN (Persero) All Rights Reserved. (2025). Profil Perusahaan. Diambil kembali dari <https://web.pln.co.id>

Skripsi

Daeli, Nurhayati. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan*