



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER*  
*RELATIONS* PT. PLN (PERSERO) TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN**

**(Survei kepada warga perumahan Kp. Grogol Rw 02 Depok)**

**SKRIPSI**

**LINA SUSANTI**

**1310411113**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**2017**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER RELATIONS*  
PT. PLN (PERSERO) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Survei kepada warga perumahan Kp. Grogol Rw 02 Depok)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Strata I Pada Ilmu Komunikasi**

**LINA SUSANTI**

**1310411113**

***Public Relations***

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI PERIKLANAN**

**2017**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar :

Nama : Lina Susanti  
NRP : 1310411113  
Tanggal : Ilmu Komunikasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 10 Juli 2017

Yang menyatakan,



Lina Susanti

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lina Susanti  
NRP : 1310411113  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER RELATIONS*  
PT. PLN (PERSERO) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Survei kepada warga perumahan Kp. Grogol Rw 02 Depok)**

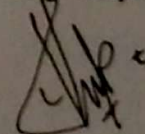
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya :

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 10 Juli 2017

Yang menyatakan,



Lina Susanti



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Lina Susanti

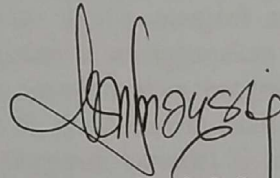
NRP : 1310411113

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Public Relations*

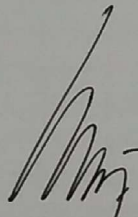
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER RELATIONS* PT. PLN (PERSERO) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Survei terhadap Warga Perumahan Kp. Grogol RW 02 Depok)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



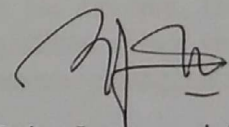
Dr. Kusumajanti, S.Sos. M.Si

Ketua Penguji



Dra. Rini Riyantini, M.Si

Penguji I



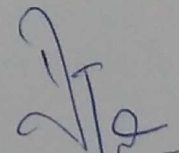
Ir. Drina Intyaswati, M.Si

Penguji II



Dr. Anter Venus, M.AComm

Dekan



Damayanti, S.Sos. M.Si

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 10 juli 2017

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER RELATIONS* PT. PLN (PERSERO) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**  
**(Survei kepada warga perumahan Kp. Grogol Rw 02 Depok)**

**Lina Susanti**

**Abstrak**

Latar belakang penelitian ini adalah mengenai kualitas pelayanan customer relations. Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang wajib diperhatikan oleh pihak perusahaan agar mampu memberikan mutu pelayanan yang maksimal dan kepuasan bagi pelanggan. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui besaran pengaruh kualitas pelayanan customer relations PT. PLN (Persero) terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, Customer Relations, dan Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kuisioner sebagai instrument pengumpulan data. Populasi pada penelitian ini adalah 966 warga perumahan Kp. Grogol Rw 02 Depok dengan jumlah sampel berdasarkan rumus slovin sebanyak 91 responden. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Probability Sampling* yang berarti populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Teknik analisis pengaruh variabel Y terhadap variabel X menggunakan uji koefisien determinasi. Teknik pengujian data diproses menggunakan program *SPSS (Statistical Product and Service Solutions)* versi 21. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh hasil adanya pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 43,5%. Hasil uji hipotesis menyatakan dimana nilai t hitung sebesar  $> 8,241$  dari t tabel sebesar 1,658, maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan *customer relations* terhadap kepuasan pelanggan (survei kepada warga perumahan Kp. Grogol Rw 02 Depok).

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Customer Relations, Kepuasan Pelanggan

# **THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF SERVICES CUSTOMER RELATIONS PT. PLN (PERSERO) ON THE LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION**

**(Survey to resident of Grogol Rw 02 Depok)**

**Lina Susanti**

## **Abstract**

The background of this research is about a service quality of customer relations. Quality of service is a thing that must be considered by the company to be able to provide the maximum quality of service and satisfaction for customers. The objective of this research is to find the amount of influence that a service quality of customer relations of PT. PLN (Persero) can give towards customers satisfaction. The theory used in this research is Quality of Service, Customer Relations, and Customer Satisfaction. This research used quantitative approach and questionnaire as the measuring instrument. Population in this research is 966 resident of Kp. Grogol Rw 02 Depok with the number of samples based on the slovin formula of 91 respondents. Technique withdrawal sample in this research uses the probability of sampling which means population had the chance equal to were chosen to be the sample. Technique analysis variable influence Y on variables X use test the coefficients determination. Technique the examination of processed on the spss (statistical product and service solutions ) version 21. Based on the calculation on the coefficients determination the results the X variable influence on variables Y of 43,5 %. Hypothesis test results states that the value of  $t_{\text{arithmic}} > 8.241$  of  $t_{\text{table}}$  of 1.658, it can be concluded  $H_0$  rejected and  $H_a$  accepted. Thus it can be concluded that there is a significant influence between customer relationship quality service variable to customer satisfaction (survey to resident of Grogol Rw 02 Depok).

**Keywords :** Quality of service, Customer Relationship, Customer Starifications.

## KATA PENGANTAR

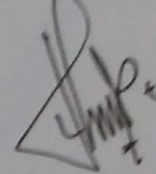
Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini yang dilaksanakan sejak Februari 2017 ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Relations* PT. PLN (Persero) Terhadap Kepuasan Pelanggan. Terima kasih peneliti ucapkan kepada Ibu Ir. Drina Intyaswati, M. Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat.

Disamping itu, ucapan terimakasih juga disampaikan kepada kedua orang tua, serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan peneliti semangat dan doa. Peneliti juga sampaikan terima kasih kepada teman-teman terlebih untuk Angkatan 2013 FISIP UPN "Veteran" Jakarta dan teman-teman terdekat yang telah membantu dalam kelancaran penulisan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan untuk mendapatkan perbaikan yang lebih baik. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, Juli 2017

Peneliti



Lina Susanti



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	4
I.3 Tujuan Penelitian .....	4
I.4 Manfaat Penelitian .....	4
I.5 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS</b>	
II.1 Penelitian Sebelumnya .....	6
II.2 Teori Dasar .....	8
II.2 Definisi Konsep.....	9
II.3 Kerangka Berpikir .....	12
II.4 Hipotesis Penelitian.....	13
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
III.1 Pendekatan Penelitian .....	14
III.2 Metode Penelitian.....	14
III.3 Populasi dan Sampel .....	14
III.4 Teknik Penarikan Sampel .....	16
III.5 Teknik Pengumpulan Data.....	16
III.6 Operasionalisasi Variabel .....	18
III.7 Teknik Analisis Data.....	22
III.8 Hasil Pretest .....	26
III.9 Waktu dan Tempat Penelitian .....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
IV.1 Profil PT. PLN (PERSERO).....	30
IV.2 Hasil Penelitian .....	34
IV.3 Teknik Analisis Data.....	51
IV.4 Pembahasan Penelitian.....	55

BAB V PENUTUP	
V.1 Kesimpulan .....	57
V.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA .....	58
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Populasi .....	16
Tabel 2	Data Skala Likert.....	18
Tabel 3	Operasional Variabel X.....	20
Tabel 4	Operasional Variabel Y .....	21
Tabel 5	<i>Alpha Cronbach's</i> .....	25
Tabel 6	Nilai Interpretasi Koefisien Korelasi .....	26
Tabel 7	Uji Validitas Variabel X .....	28
Tabel 8	Uji Validitas Variabel Y .....	28
Tabel 9	Uji Reliabilitas Variabel X .....	29
Tabel 10	Uji Reliabilitas Variabel Y .....	29
Tabel 11	Periode Waktu Penelitian .....	30
Tabel 12	Jenis Kelamin Responden .....	36
Tabel 13	Pekerjaan Responden .....	36
Tabel 14	Pendidikan Terakhir Responden .....	36
Tabel 15	Jawaban Responden Pernyataan 1. Variabel X .....	37
Tabel 16	Jawaban Responden Pernyataan 2. Variabel X .....	38
Tabel 17	Jawaban Responden Pernyataan 3. Variabel X .....	38
Tabel 18	Jawaban Responden Pernyataan 4. Variabel X .....	39
Tabel 19	Jawaban Responden Pernyataan 5. Variabel X .....	39
Tabel 20	Jawaban Responden Pernyataan 6. Variabel X .....	40
Tabel 21	Jawaban Responden Pernyataan 7. Variabel X .....	40
Tabel 22	Jawaban Responden Pernyataan 8. Variabel X .....	41
Tabel 23	Jawaban Responden Pernyataan 9. Variabel X .....	41
Tabel 24	Jawaban Responden Pernyataan 10. Variabel X .....	42
Tabel 25	Skala Interval Variabel X.....	43
Tabel 26	Jawaban Responden Pernyataan 1. Variabel Y.....	44
Tabel 27	Jawaban Responden Pernyataan 2. Variabel Y.....	45
Tabel 28	Jawaban Responden Pernyataan 3. Variabel Y.....	45
Tabel 29	Jawaban Responden Pernyataan 4. Variabel Y.....	46
Tabel 30	Jawaban Responden Pernyataan 6. Variabel Y .....	46
Tabel 31	Jawaban Responden Pernyataan 6. Variabel Y .....	47
Tabel 32	Jawaban Responden Pernyataan 7. Variabel Y.....	48
Tabel 33	Jawaban Responden Pernyataan 8. Variabel Y .....	48
Tabel 34	Jawaban Responden Pernyataan 9. Variabel Y .....	49
Tabel 35	Jawaban Responden Pernyataan 10. Variabel Y.....	50
Tabel 36	Jawaban Responden Pernyataan 11. Variabel Y .....	50
Tabel 37	Skala Interval Variabel Y .....	52
Tabel 38	Hasil Penghitungan Uji Korelasi .....	52
Tabel 39	Uji Regresi.....	53
Tabel 40	Koefisien Determinasi.....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Daftar Tarif Listrik Subsidi RI .....	2
Gambar 2	Tariff Adjustment.....	3
Gambar 3	Kerangka Berfikir.....	14
Gambar 4	Logo PT. PLN (Persero).....	33
Gambar 5	Struktur Organisasi PT. PLN (Persero).....	35



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Permohonan Riset
- Lampiran 2 Surat Keterangan Setelah Riset
- Lampiran 3 Form. Kegiatan Konsultasi Skripsi (A2.2)
- Lampiran 4 Form. Tanda Persetujuan Skripsi (A5)
- Lampiran 5 Ijazah SMA
- Lampiran 6 Kartu Tanda Mahasiswa
- Lampiran 7 Kartu Hasil Studi
- Lampiran 8 Surat Bebas Perpustakaan FISIP
- Lampiran 9 Sertifikat Inbond
- Lampiran 10 Daftar Hadir Seminar Proposal/Skripsi
- Lampiran 11 Sertifikat Toefl
- Lampiran 12 Laporan Keuangan
- Lampiran 13 Kuesioner
- Lampiran 14 Data Variabel X
- Lampiran 15 Data Variabel Y
- Lampiran 16 Tabel r
- Lampiran 17 Tabel t
- Lampiran 18 Dokumentasi Riset