

**Dampak Penerapan Program Yantek *Optimization* Terhadap Kualitas Pelayanan
PLN Unit Layanan Pelanggan Klungkung Bali**

Lutfi Abdilah¹, Putu Indah Rahmawati², Ni Kadek Sinarwati³

lutfi.abdilah@gmail.com, indah.rahma@undiksha.ac.id, nikadeksinarwati@undiksha.ac.id

¹²³Program Studi Ilmu Manajemen, Pascasarjana,
Universitas Pendidikan Ganesha

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi perbedaan antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan kualitas pelayanan yang didapatkan pelanggan sebelum penerapan program Yantek *Optimization* (YO), menguji apakah terdapat perbedaan signifikan kualitas pelayanan pelanggan sebelum dan sesudah penerapan program YO, mengidentifikasi prioritas utama yang perlu diperbaiki dan perbaikan apa yang perlu dilakukan agar kualitas pelayanan meningkat sesuai harapan pelanggan. Populasi penelitian ini pelanggan PLN ULP Klungkung Bali periode Maret 2023 sebanyak 67.857 pelanggan. Metode *Cluster Random Sampling* dipilih sebagai teknik penentuan sampel dan rumus slovin sebagai penentuan jumlah sampel sehingga diperoleh jumlah sampel 100 responden. Integrasi dua metode digunakan untuk analisis data dalam penelitian ini yaitu *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini juga dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk pengujian instrumen kuesioner serta uji *paired sample t test*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara harapan dan kualitas yang dirasakan pelanggan PLN ULP Klungkung Bali sebelum diterapkan program Yantek *Optimization*. Secara keseluruhan dari 5 dimensi kualitas pelayanan sebelum penerapan Yantek *Optimization* PLN ULP Klungkung memiliki skor kinerja 2,74 dan skor harapan 4,32. Terdapat skor gap sebesar -1,58 dengan nilai perhitungan kualitas pelayanan (Q) sebesar 0,63. Hasil uji paired sample t test didapatkan nilai sig (2-tailed) sebesar 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05. Artinya terdapat perbedaan signifikan penerapan Yantek *Optimization* terhadap kualitas pelayanan PLN Unit Layanan Pelanggan Klungkung Bali. Analisis perhitungan IPA menunjukkan diperlukan prioritas perbaikan pada dimensi *Responsiveness* (Kepekaan) sebanyak 4 atribut di PLN ULP Klungkung

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Yantek, SERVQUAL

ABSTRACT

This study aims to evaluate the difference between the expected quality of service and the quality of service obtained by customers before the implementation of the Yantek Optimization (YO) program, test whether there are significant differences in customer service quality before and after the implementation of the YO program, identify the main priorities that need to be improved and what improvements need to be made so that service quality increases according to customer expectations. The population of this research is PLN ULP Klungkung Bali customers for the March 2023 period totaling 67,857 customers. The Cluster Random Sampling method was chosen as the sampling technique and the slovin formula as the determination of the sample size so that a sample size of 100 respondents was

obtained. Integration of two methods is used for data analysis in this study, namely Service Quality (SERVQUAL) and Importance Performance Analysis (IPA). This study also conducted a validity test and reliability test for testing questionnaire instruments and paired sample t test. The results showed that there was a difference between expectations and the quality felt by PLN ULP Klungkung Bali customers before the Yantek Optimization program was implemented. Overall, from 5 dimensions of service quality before the implementation of Yantek Optimization, PLN ULP Klungkung had a performance score of 2.74 and an expectation score of 4.32. There is a gap score of -1.58 with a service quality calculation value (Q) of 0.63. The paired sample t test results obtained a sig (2-tailed) value of 0.000 which is smaller than 0.05. This means that there is a significant difference in the application of Yantek Optimization to the quality of service of PLN Klungkung Bali Customer Service Unit. IPA calculation analysis shows that priority improvement is needed in the Responsiveness dimension (Sensitivity) as many as 4 attributes at PLN ULP Klungkung.

Keywords: Quality, Service, Yantek, SERVQUAL

PENDAHULUAN

Listrik merupakan salah satu kebutuhan yang tidak dapat terpisahkan dari kehidupan manusia. Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah BUMN kelistrikan yang terus berkomitmen dan berinovasi menjalankan misi besar menerangi dan menggerakkan negeri. PLN sebagai perusahaan yang berada dalam lingkungan bisnis yang semakin dinamis di era globalisasi, dituntut untuk menunjukkan kinerja yang andal dalam memenuhi kebutuhan listrik masyarakat Indonesia.

Kualitas pelayanan menunjukkan ukuran seberapa baik layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2012). Assegaff (2009) mendefinisikan kualitas layanan adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, jika layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tinggi sedangkan layanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan rendah. Menurut Arianto (2018:83) kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Berdasarkan data keuangan PLN Unit Induk Distribusi Bali sepanjang 2019 sampai dengan 2022 alokasi anggaran untuk petugas Yantek sebesar 85 persen sampai dengan 92 persen dari total Anggaran Operasi Distribusi. Kisaran nilai anggaran bervariasi dari 72 sampai dengan 78 Miliar. Namun faktanya dengan pengeluaran anggaran yang besar produktivitas petugas Yantek belum optimal dan belum memberikan dampak kualitas pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Indikator produktivitas belum optimal mengacu pada data APKT (Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu) terdapat sisa waktu rata-rata 2,7 sampai dengan 5 jam waktu *standby* dari 8 jam kerja setiap hari. Sisa waktu ini selama ini tidak dioptimalkan karena belum ada tool monitoring yang memantau produktivitas petugas Yantek. Sedangkan indikator belum

memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada pelanggan berdasarkan data hasil sampling callback (wawancara singkat dengan menelepon pelanggan) kepada 100 pelanggan yang pernah merasakan pelayanan petugas Yantek selama tahun 2021 diperoleh hasil penilaian 13% sangat baik, 31% baik, 25% cukup, 27% tidak baik dan 4% sangat tidak baik.

Program Yantek *Optimization* dilakukan uji coba sejak Desember 2021 dan Januari 2022 diterapkan untuk semua unit PLN. Namun sejauh ini PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Klungkung belum melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan setelah diterapkan Yantek *Optimization* pada petugas Yantek sehingga belum mengetahui efektivitas dan kebermanfaatannya, dari penerapan program tersebut. Diperlukan uji perbandingan kualitas pelayanan dengan data penilaian masyarakat yang merasakan pelayanan sebelum dan sesudah penerapan program Yantek *Optimization*.

Pada penelitian ini tahap pengukuran kualitas menggunakan *gap SERVQUAL* dan dianalisis dengan menggunakan diagram *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *SERVQUAL* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan sesungguhnya diharapkan pelanggan (*Expected Service*). Jika kenyataan lebih dari yang pelanggan harapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang pelanggan harapkan, maka dikatakan tidak bermutu. *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan salah satu metode yang dapat digunakan dalam menganalisis preferensi konsumen melalui atribut jasa yang ditawarkan. Dengan menggunakan IPA, perusahaan dapat melakukan strategi yang tepat serta perbaikannya di masa datang. Analisis menggunakan integrasi kedua metode ini diharapkan saling melengkapi guna memperoleh hasil analisis yang baik dan tepat.

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Yantek *Optimization* adalah salah satu program PLN sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan produktivitas kinerja petugas Yantek dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Program ini turunan dari aspirasi *Customer Focused*. Keseluruhan aspirasi dalam transformasi PLN yaitu *Green, Lean, Innovation dan Customer Focused*.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000), pelayanan merupakan suatu perbuatan, proses, dan performansi. Pelayanan merupakan kegiatan yang diarahkan pada kepastian bahwa produk ditangani untuk memperoleh kemampuan yang maksimal, termasuk respon waktu dan ketersediaan. Sedangkan Kotler (2003) mendefinisikan layanan sebagai setiap perilaku atau tindakan yang terjadi pada kontak antara dua pihak yaitu penyedia dan penerima dan disertai proses timbal balik yang tidak berwujud. Menurut Sugiarto (1999) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan haruslah yang berkualitas.

Kualitas pelayanan adalah seberapa baik suatu organisasi atau perusahaan mampu merespon kebutuhan pelanggan setelah produk atau layanan diantarkan dan diberikan kepada pelanggan (DeSimone dan Harris, 1998). Keduanya juga mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan waktu respon (kecepatan) pelayanan, jaminan pelayanan, dan tingkat kepuasan pelanggan. Sugiarto (1999) berpendapat bahwa kualitas pelayanan

merupakan suatu tindakan penyedia jasa atau pelayanan terhadap pelanggan melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku pada produk atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Menurut Zeithaml dan Bitner (2000), kualitas pelayanan dipengaruhi secara langsung oleh perilaku penyedia layanan, yaitu karyawan.

Menurut Nangoi (2004) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: kepemimpinan, semangat kerja tim, teknologi, dan kepuasan kerja karyawan. Dalam hal teknologi, Pemanfaatan teknologi dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Teknologi lunak seperti sistem dan metode kerja yang inovatif sebagai efisiensi arus kerja untuk menunjang keberhasilan pelayanan kepada pelanggan. Menurut Parasuraman, Leonard L. Berry, Valarie A. Zeithaml (1998), mereka mengembangkan *SERVQUAL* (*Service Quality*). *SERVQUAL* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan nyata yang pelanggan terima dari penyedia layanan. Apabila kenyataan lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan apabila kenyataan kurang dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Menurut Tjiptono (2008), metode *Servqual* merupakan suatu metode untuk mengukur tingkat persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang mereka rasakan dan mereka harapkan. Lima metode yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry terdiri dari lima dimensi kualitas layanan tersebut :

1. *Reliability* (kehandalan)
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
3. *Assurance* (Jaminan)
4. *Emphaty* (Empati)
5. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant analysis. IPA digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan. Dalam *Importance Performance Analysis* ada 2 perhitungan dalam mencari gap analisis, yaitu mencari tingkat kesesuaian dan diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (x,y), dimana X merupakan rata-rata dari skor rata-rata pelaksanaan atau kinerja perusahaan seluruh faktor-faktor yang mempengaruhi dan Y merupakan rata-rata dari skor rata-rata kepentingan konsumen seluruh faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Hipotesis adalah jawaban sementara dari masalah atau pertanyaan penelitian yang memerlukan pengujian secara empiris (Indrianto dan Supomo, 2002:73). Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka hipotesis yang diuji menggunakan uji *paired sample t*

test dalam penelitian ini adalah:

- Jika nilai sig. 2 (tailed) < 0.05 maka H0 ditolak atau H1 diterima (perbedaan kinerja signifikan).
- Jika nilai sig. 2 (tailed) > 0,05 maka H0 diterima atau H1 ditolak (perbedaan kinerja tidak signifikan).

Keterangan :

- H0: Tidak terdapat perbedaan signifikan kualitas pelayanan yang didapatkan pelanggan antara sebelum dan sesudah penerapan program Yantek Optimization di PLN ULP Klungkung Bali.
- H1: Terdapat perbedaan signifikan kualitas pelayanan yang didapatkan pelanggan antara sebelum dan sesudah penerapan program Yantek Optimization di PLN ULP Klungkung Bali.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif dengan analisis komparasi Proses pengambilan data dilakukan dengan menggunakan survey data primer, atau data yang ada merupakan data yang langsung didapat dari sumber data asli, sehingga data yang diperoleh mencerminkan keadaan atau realita yang sebenarnya, berdasarkan informasi yang dihimpun oleh peneliti langsung dari sumber data yang relevan dengan penelitian yang dilakukan, yaitu dengan membagikan kuesioner untuk diisi oleh narasumber terpilih atas objek penelitian terkait.

Populasi data dalam penelitian ini adalah pelanggan PLN ULP Klungkung Bali yang berdasarkan data perusahaan Maret 2023 sebanyak 67.857 pelanggan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 30 responden untuk menguji instrumen penelitian (kuesioner). Menurut Sugiyono (2014) agar diperoleh distribusi nilai pengukuran mendekati normal maka jumlah responden untuk uji kuesioner dengan uji validitas dan reliabilitas paling sedikit 30 responden. Sedangkan untuk memperoleh data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini sebanyak 100 responden mengacu pada perhitungan rumus slovin dengan tingkat toleransi kesalahan sebanyak 10%.

Tabel 4.1 Jumlah Responden Tiap Kecamatan

No	Kecamatan	Ni	fi =Ni/N	ni =fi x n1	ni =fi x n2
1	Banjarangkan	13.431	0,20	6	20
2	Dawan	12.515	0,18	5	18
3	Klungkung	21.520	0,32	10	32
4	Nusa Penida	20.391	0,30	9	30
Total Populasi (N)		67.857			
Sampel Uji Instrumen(n1)		30		30	
Sampel Kuesioner (n2)		100			100

Sumber: Data primer diolah (2023)

Dengan menggunakan teknik cluster random sampling didapatkan jumlah sampel untuk masing masing kecamatan yang berada di wilayah kerja PLN ULP Klungkung seperti

tabel 4.1. Berdasarkan tabel diatas bahwa 30 responden yang dipilih secara random menggunakan sampling tools untuk uji instrumen diperoleh 6 pelanggan dari Kecamatan Banjarangkan, 5 pelanggan dari Kecamatan Dawan, 10 pelanggan dari Kecamatan Klungkung dan 9 pelanggan dari Kecamatan Nusa Penida. Sedangkan 100 responden untuk data kuesioner diperoleh diperoleh 20 pelanggan dari Kecamatan Banjarangkan, 18 pelanggan dari Kecamatan Dawan, 32 pelanggan dari Kecamatan Klungkung dan 30 pelanggan dari Kecamatan Nusa Penida.

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas, menurut Sugiyono (2014), merupakan langkah dalam menguji isi suatu alat dengan tujuan untuk mengukur keakuratan instrumen penelitian. Pada kenyataannya setelah kuesioner telah dirancang dan divalidasi untuk keakuratan, data yang dikumpulkan tidak selalu valid. Oleh karena itu, dilakukan uji validitas untuk mendapatkan alat ukur yang sesuai. Rumus pendekatan korelasi product moment total item digunakan untuk menguji validitas data. Saat memutuskan apakah akan memverifikasi validitas item pertanyaan, jika r hitung positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$, item pertanyaan tersebut valid. Item pertanyaan, di sisi lain, tidak valid jika r hitung tidak positif dan $r_{hitung} < r_{tabel}$. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas

No.	Indikator	Pertanyaan	<i>Pearson Correlation</i>	<i>r - tabel</i>	Keterangan
1	Keandalan	X _{1.1}	0,790	0.361	Valid
		X _{1.2}	0,778	0.361	Valid
		X _{1.3}	0,758	0.361	Valid
		X _{1.4}	0,687	0.361	Valid
2	Bukti Fisik	X _{2.1}	0,745	0.361	Valid
		X _{2.2}	0,794	0.361	Valid
		X _{2.3}	0,789	0.361	Valid
		X _{2.4}	0,671	0.361	Valid
3	Kepekaan	X _{3.1}	0,640	0.361	Valid
		X _{3.2}	0,728	0.361	Valid
		X _{3.3}	0,709	0.361	Valid
		X _{3.4}	0,731	0.361	Valid
4	Empati	X _{4.1}	0,737	0.361	Valid
		X _{4.2}	0,653	0.361	Valid
		X _{4.3}	0,723	0.361	Valid
		X _{4.4}	0,722	0.361	Valid
5	Jaminan	X _{5.1}	0,743	0.361	Valid
		X _{5.2}	0,758	0.361	Valid
		X _{5.3}	0,803	0.361	Valid
		X _{5.4}	0,800	0.361	Valid

Sumber: Data primer diolah (2023)

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa semua indikator variabel dalam penelitian ini, keandalan, bukti fisik, kepekaan dan empati memiliki nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu lebih besar dari 0,361. Berarti semua item pertanyaan dikatakan valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Setelah alat ukur divalidasi, maka dilakukan pengecekan reliabilitas alat ukur tersebut. Suatu peringkat yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama disebut reliabilitas. Jika Cronbach Alpha $> 0,6$ maka instrumen tersebut dianggap dapat diandalkan (Sugiyono, 2014). Untuk memverifikasi keandalan, digunakan aplikasi perangkat lunak SPSS (*Statistics Package of Social Science*).

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Keandalan	0,743	Reliabel
2	Bukti Fisik	0,726	Reliabel
3	Kepekaan	0,651	Reliabel
4	Empati	0,667	Reliabel
5	Jaminan	0,776	Reliabel

Sumber: Data primer diolah (2023)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas instrumen pada Tabel 4.3, masing-masing variabel dalam penelitian ini yaitu keandalan, bukti fisik, kepekaan dan empati dapat dinyatakan reliabel karena masing-masing indikator variabel memiliki nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,60.

3. Hasil analisis Metode *Service Quality* (SERVQUAL)

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan, tahap selanjutnya dari penelitian ini adalah menentukan gap skor dari hasil jawaban terhadap kuesioner yang telah disebarkan untuk menentukan apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan pelanggan baik sebelum maupun setelah penerapan program Yantek *Optimization* di PLN ULP Klungkung.

Dari tabel 4.4 identifikasi gap kebutuhan pelanggan sebelum Yantek *Optimization* diperoleh informasi bahwa skor kualitas pelayanan hasil penilaian pelanggan sebelum penerapan Yantek *Optimization* tertinggi sebesar 2,80 (item pertanyaan no 3 dalam dimensi keandalan) dan terendah sebesar 2,63 (item pertanyaan no 2 dalam dimensi keandalan). Sedangkan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan tertinggi sebesar 4,47 (item pertanyaan no 10 dalam dimensi kepekaan) dan terendah 4,26 (item pertanyaan no 13 dalam dimensi empati). Perbedaan antara penilaian skor kualitas layanan dan skor kualitas yang diharapkan tentunya menimbulkan gap skor. Nilai gap skor tertinggi sebesar -1,80 (item pertanyaan no 10 dalam dimensi kepekaan) dan gap skor terendah sebesar -1,46 (item pertanyaan no 7 dalam dimensi bukti fisik).

Jika dianalisa tiap dimensi Tabel 4.5 diperoleh informasi bahwa skor rata-rata kualitas pelayanan sebelum penerapan Yantek *Optimization* sebesar 2,74. Skor kualitas layanan tertinggi yaitu dimensi bukti fisik (2,75) sedangkan terendah yaitu dimensi kepekaan dan empati (2,73). Di sisi lain, Skor rata-rata harapan kualitas pelayanan sebesar 4,32. Skor

kualitas harapan pelayanan tertinggi yaitu dimensi kepekaan (4,44) sedangkan terendah yaitu dimensi bukti fisik (4,28). Terdapat gap skor rata-rata sebesar -1,58 dengan nilai rata-rata kualitas layanan sebesar 0,63. Nilai kualitas layanan lebih kecil dari 1 menandakan secara keseluruhan kualitas layanan sebelum penerapan Yantek Optimization belum memenuhi harapan pelanggan.

Pada tabel 4.6 identifikasi gap kebutuhan pelanggan setelah Yantek *Optimization* diperoleh informasi bahwa skor kualitas pelayanan hasil penilaian pelanggan setelah penerapan Yantek *Optimization* tertinggi sebesar 4,06 (item pertanyaan no 16 dalam dimensi empati) dan terendah sebesar 3,64 (item pertanyaan no 10 dalam dimensi kepekaan). Sedangkan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan tertinggi sebesar 4,47 (item pertanyaan no 10 dalam dimensi kepekaan) dan terendah 4,26 (item pertanyaan no 13 dalam dimensi empati). Perbedaan antara penilaian skor kualitas layanan dan skor kualitas yang diharapkan tentunya menimbulkan gap skor. Nilai gap skor tertinggi sebesar -0,83 (item pertanyaan no 10 dalam dimensi kepekaan) dan gap skor terendah sebesar -0,23 (item pertanyaan no 13 dan 14 dalam dimensi empati).

Jika dianalisa tiap dimensi Tabel 4.7 diperoleh informasi bahwa skor rata-rata kualitas pelayanan setelah penerapan Yantek *Optimization* sebesar 3,84. Skor kualitas layanan tertinggi yaitu dimensi empati (4,04) sedangkan terendah yaitu dimensi keandalan (3,75). Di sisi lain, Skor rata-rata harapan kualitas pelayanan sebesar 4,32. Skor kualitas harapan pelayanan tertinggi yaitu dimensi kepekaan (4,44) sedangkan terendah yaitu dimensi bukti fisik (4,28). Terdapat gap skor rata-rata sebesar -0,48 dengan nilai rata-rata kualitas layanan sebesar 0,89. Nilai kualitas layanan setelah penerapan Yantek Optimization kurang dari 1 menandakan secara keseluruhan kualitas layanan belum memenuhi harapan pelanggan. Namun kualitas layanan sudah lebih baik dibanding nilai kualitas layanan sebelum penerapan Yantek Optimization yaitu sebesar 0,63.

Penerapan Yantek Optimization sudah menunjukkan perubahan kualitas layanan menjadi lebih baik. Selain itu, gap skor antara kualitas layanan dan harapan menjadi lebih kecil. Namun demikian masih terdapat ruang perbaikan untuk menghadirkan kualitas layanan terbaik dengan gap skor setidaknya minimal 0. Berdasarkan tabel 4.8 rangking gap skor tertinggi yaitu -0,83 (item pertanyaan no 10 dari dimensi kepekaan). Sedangkan gap skor terendah yaitu -0,23 (item pertanyaan no 14 dari dimensi empati). Selain itu rangking gap skor terbesar 1 sampai dengan 4 keseluruhan berasal dimensi kepekaan. Jika mengacu pada tabel 4.9 kualitas pelayanan dimensi kepekaan tiap kecamatan maka responden kecamatan Klungkung memberikan skor nilai tertinggi dari 4 kecamatan di wilayah kerja PLN ULP Klungkung. Dari 32 responden nilai skor rata-rata dari 4 pertanyaan dimensi kepekaan diperoleh skor 15,13 tiap responden atau 3,78 tiap item pertanyaan. Sedangkan kecamatan Nusa Penida memberikan skor nilai terendah dari 4 kecamatan di wilayah kerja PLN ULP Klungkung. Dari 30 responden nilai skor rata-rata dari 4 pertanyaan dimensi kepekaan diperoleh skor 14,30 tiap responden atau 3,58 tiap item pertanyaan.

Hal ini mengindikasikan dimensi kepekaan sudah baik di kecamatan Klungkung sedangkan dimensi kepekaan di kecamatan Nusa Penida belum baik atau masih perlu perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan PLN ULP Klungkung.

Tabel 4.4 Identifikasi Gap Kebutuhan Pelanggan Sebelum YO

Pertanyaan	Dimensi	Kinerja Sebelum YO	Harapan	Nilai Gap
1	<i>Reliability</i> (Keandalan)	2,73	4,28	-1,55
2		2,63	4,34	-1,71
3		2,80	4,27	-1,47
4		2,78	4,29	-1,51
5	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	2,71	4,32	-1,61
6		2,76	4,27	-1,51
7		2,78	4,24	-1,46
8		2,75	4,27	-1,52
9	<i>Responsiveness</i> (Kepekaan)	2,71	4,42	-1,71
10		2,67	4,47	-1,80
11		2,79	4,43	-1,64
12		2,75	4,45	-1,70
13	<i>Emphaty</i> (Empati)	2,73	4,26	-1,53
14		2,72	4,27	-1,55
15		2,72	4,31	-1,59
16		2,74	4,32	-1,58
17	<i>Assurance</i> (Jaminan)	2,77	4,27	-1,50
18		2,76	4,28	-1,52
19		2,70	4,30	-1,60
20		2,72	4,33	-1,61

Sumber: Data primer diolah (2023)

Tabel 4.5 Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi Sebelum YO

No	Dimensi	Kinerja [P]	Harapan [E]	Gap	Q = P/E
1	<i>Reliability</i> (Keandalan)	2,74	4,30	-1,56	0,64
2	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	2,75	4,28	-1,53	0,64
3	<i>Responsiveness</i> (Kepekaan)	2,73	4,44	-1,71	0,61
4	<i>Emphaty</i> (Empati)	2,73	4,29	-1,56	0,64
5	<i>Assurance</i> (Jaminan)	2,74	4,30	-1,56	0,64
<i>Mean</i>		2,74	4,32	-1,58	0,63

Sumber: Data primer diolah (2023)

Tabel 4.6 Identifikasi *Gap* Kebutuhan Pelanggan Setelah YO

Pertanyaan	Dimensi	Kinerja Setelah YO	Harapan	Nilai Gap
1	<i>Reliability</i> (Keandalan)	3,74	4,28	-0,54
2		3,66	4,34	-0,68
3		3,81	4,27	-0,46
4		3,77	4,29	-0,52
5	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	3,86	4,32	-0,46
6		3,83	4,27	-0,44
7		3,84	4,24	-0,40
8		3,80	4,27	-0,47
9	<i>Responsiveness</i> (Kepekaan)	3,69	4,42	-0,73
10		3,64	4,47	-0,83
11		3,68	4,43	-0,75
12		3,71	4,45	-0,74
13	<i>Emphaty</i> (Empati)	4,03	4,26	-0,23
14		4,04	4,27	-0,23
15		4,02	4,31	-0,29
16		4,06	4,32	-0,26
17	<i>Assurance</i> (Jaminan)	3,94	4,27	-0,33
18		3,91	4,28	-0,37
19		3,89	4,30	-0,41
20		3,94	4,33	-0,39

Sumber: Data primer diolah (2023)

Tabel 4.7 Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi Setelah YO

No	Dimensi	Kinerja [P]	Harapan [E]	Gap	Q = P/E
1	<i>Reliability</i> (Keandalan)	3,75	4,30	-0,55	0,87
2	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	3,83	4,28	-0,44	0,90
3	<i>Responsiveness</i> (Kepekaan)	3,68	4,44	-0,76	0,83
4	<i>Emphaty</i> (Empati)	4,04	4,29	-0,25	0,94

5	<i>Assurance (Jaminan)</i>	3,92	4,30	-0,38	0,91
<i>Mean</i>		3,84	4,32	-0,48	0,89

Sumber: Data primer diolah (2023)

Tabel 4.8 Rangking *Gap* Kualitas Pelayanan Setelah YO

Pertanyaan	Kinerja Setelah YO	Harapan	Nilai <i>Gap</i>	Rangking <i>Gap</i>
10	3,64	4,47	-0,83	1
11	3,68	4,43	-0,75	2
12	3,71	4,45	-0,74	3
9	3,69	4,42	-0,73	4
2	3,66	4,34	-0,68	5
1	3,74	4,28	-0,54	6
4	3,77	4,29	-0,52	7
8	3,8	4,27	-0,47	8
5	3,86	4,32	-0,46	9
3	3,81	4,27	-0,46	10
6	3,83	4,27	-0,44	11
19	3,89	4,3	-0,41	12
7	3,84	4,24	-0,4	13
20	3,94	4,33	-0,39	14
18	3,91	4,28	-0,37	15
17	3,94	4,27	-0,33	16
15	4,02	4,31	-0,29	17
16	4,06	4,32	-0,26	18
13	4,03	4,26	-0,23	19
14	4,04	4,27	-0,23	20

Sumber: Data primer diolah (2023)

Tabel 4.9 Kualitas Pelayanan Dimensi Kepekaan Tiap Kecamatan

No	Kecamatan	Responden	Skor Total	Skor Rata-rata Responden	Skor Rata-rata Item
1	Banjarangkan	20	297	14,85	3,71
2	Dawan	18	262	14,56	3,64
3	Klungkung	32	484	15,13	3,78
4	Nusa Penida	30	429	14,30	3,58

Sumber: Data primer diolah (2023)

4. Hasil Uji Paired Sample T Test

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan uji paired sample t test. Uji ini adalah prosedur yang digunakan untuk membandingkan rata-rata dua variabel dalam satu grup. Analisis ini berguna untuk melakukan pengujian terhadap satu sampel yang mendapatkan perlakuan yang kemudian akan dibandingkan rata-rata sampel tersebut antara sebelum dan sesudah perlakuan. Bisa juga dijelaskan dengan menghitung selisih antara nilai dua variabel untuk tiap kasus dan menguji apakah selisih rata-rata tersebut bernilai nol . Menurut Ghozali (2007), tujuan dari uji parametrik Independent Sample T Test (uji beda t-test) adalah untuk dapat membandingkan rata-rata dari kedua grup yang tidak saling berhubungan dengan satu dan yang lainnya. Apakah kedua grup tersebut mempunyai rata-rata yang sama atautakah tidak sama secara signifikan.

Berdasarkan tabel 4.10 uji beda t berpasangan dapat dijelaskan sebagai berikut. Tingkat signifikansi dari uji ini adalah sebesar 5%. Dasar pengambilan keputusan terhadap hipotesis yang diajukan adalah jika nilai sig. 2 (tailed) < 0.05 maka H0 ditolak, H1 diterima dan begitu pula sebaliknya. Jika nilai sig. 2 (tailed) > 0.05 maka H0 diterima, H1 ditolak. Dapat dilihat dari tabel 4.10, nilai sig. 2(tailed) adalah sebesar 0,00 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05 maka dapat diperoleh jawaban hipotesis H0 ditolak dan H1 diterima. Artinya terdapat perbedaan signifikansi penerapan Yantek Optimization terhadap kualitas pelayanan PLN Unit Layanan Pelanggan Klungkung Bali.

Tabel 4.10 Hasil Uji Beda T Berpasangan

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	PLN	54,7300	100	2,62411	0,26241
	PLNYO	76,8600	100	3,39346	0,33935

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	PLN & PLNYO	100	0,546	0,000

Paired Samples Test

	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Paired Differences		t	df	Sig. (2-tailed)
				95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			

Pair 1	PLN - PLNYO	-	2,94617	0,29462	-	-	-	99	0,000
		22,13000			22,71458	21,54542	75,115		

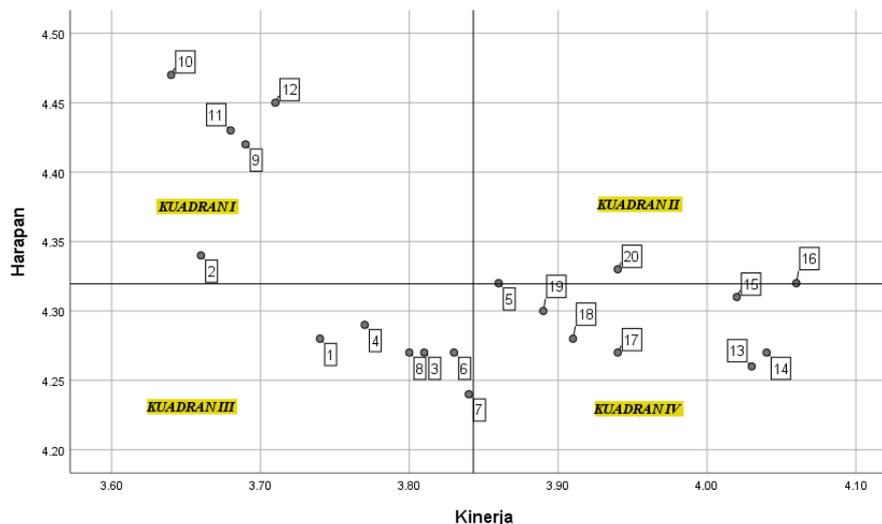
Sumber: Data primer diolah (2023)

5. Hasil Impotance Performance Analysis (IPA)

Metode *SERVQUAL* mempunyai kelebihan yaitu dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada setiap atribut pelayanan, namun metode ini memiliki kekurangan yaitu penilaiannya secara subyektif dan perbaikan kualitas layanan hanya berdasarkan pada gap yang memiliki nilai tertinggi saja (Rahayu,2016). Oleh karena itu peneliti juga menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA merupakan salah satu metode yang dapat digunakan dalam menganalisis preferensi konsumen melalui atribut jasa yang ditawarkan. Dengan menggunakan IPA, perusahaan dapat melakukan strategi yang tepat serta perbaikan di masa datang. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) memiliki kelebihan memetakan persepsi pelanggan terhadap tingkat kepentingan (*importance*) aspek pelayanan dalam persepsi pelanggan terhadap kinerja (*performance*) aspek pelayanan yang bertujuan mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan untuk menjaga kepuasan pelanggan, dengan hasil dan skala yang mudah dimengerti dan berbiaya rendah. Analisa menggunakan integrasi kedua metode ini diharapkan saling melengkapi guna memperoleh hasil analisis yang baik dan tepat.

Salah satu bagian terpenting dari IPA yaitu Diagram Kartesius. Analisis Diagram Kartesius ini merupakan suatu diagram yang dibagi kedalam empat kuadran yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan dalam melakukan evaluasi kualitas layanan berdasarkan tingkat kinerja dan harapan pelanggan. Berdasarkan hasil kuesioner dari 100 responden diperoleh pembagian kuadran dari 20 faktor yang mewakili 5 dimensi pelayanan. Mengacu Gambar 4.1 Diagram kartesius kualitas pelayanan setelah Yantek *Optimization* yang diolah menggunakan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut

- Kuadran I (prioritas utama) terdapat 5 atribut yaitu 2,9,10,11 dan 12.
- Kuadran II (pertahankan prestasi) terdapat 3 atribut yaitu 5,16 dan 20.
- Kuadran III (prioritas rendah) terdapat 6 atribut yaitu 1,3,4,6,7 dan 8.
- Kuadran IV (berlebihan) terdapat 6 atribut yaitu 13,14,15,17,18 dan 19.



Sumber: Data primer diolah (2023)

Gambar 4.1 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Setelah YO

Kualitas pelayanan PLN Unit Layanan Pelanggan Klungkung Bali sudah lebih baik sejak adanya penerapan Yantek Optimization. Namun melalui perhitungan Importance Performance Analysis (IPA) masih diperlukan prioritas perbaikan pada dimensi Responsiveness (Kepekaan) sebanyak 4 atribut yaitu pertanyaan nomor 9,10,11 dan 12. Dan pada dimensi Reliability (Keandalan) sebanyak 1 atribut yaitu pertanyaan nomor 2. Atribut tersebut di kuadran I diagram kartesius yang merupakan atribut yang dianggap penting oleh pelanggan. Namun kinerja yang diterima dalam pelaksanaannya dinilai kurang oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa PLN ULP Klungkung harus meningkatkan kinerja di kuadran ini karena harapan dari konsumen belum tercapai secara maksimal. Berikut tabel 4.11 prioritas utama perbaikan setelah Yantek *Optimization* agar tercapai peningkatan kualitas layanan yang diharapkan.

Tabel 4.11 Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Setelah YO

Rangking Gap	Kuadran	Pertanyaan Kuesioner
1	I	Petugas Pelayanan Teknik merespon cepat dengan durasi < 30 menit sejak pelanggan lapor gangguan atau keluhan
2	I	Petugas Pelayanan Teknik sampai dilokasi pelanggan durasinya < 45 menit sejak pelanggan lapor gangguan atau keluhan (Kepekaan).
Kondisi saat ini		Wilayah Nusa Penida memiliki 3 unit Yantek yang melayani 3 Pulau yaitu Nusa Gede, Lembongan dan Ceningan hanya memiliki 2 Posko Jaga
Perbaikan		Penambahan 1 Posko Jaga di Nusa Gede yang memiliki wilayah terluas dibanding Ceningan dan Lembongan. Dengan adanya 1 unit Yantek tiap Posko Jaga maka posisi jaga 3 unit Yantek menyebar atau tidak terpusat di satu titik jaga.

Rangking Gap	Kuadran	Pertanyaan Kuesioner
3	I	Petugas Pelayanan Teknik memberikan tanggapan dengan baik setiap pertanyaan dari pelanggan terkait gangguan atau keluhan
Kondisi saat ini		Petugas Yantek dominan mendapatkan pelatihan <i>hard skill</i> dalam melayani pelanggan
Perbaikan		Petugas Yantek secara periodik perlu mendapatkan pelatihan atau workshop pelayanan pelanggan untuk meningkatkan <i>soft skill</i> dalam melayani pelanggan seperti ketrampilan komunikasi, ketrampilan mendengarkan,

	kepribadian kontrol diri dan kecerdasan emosional.
--	--

Rangking Gap	Kuadran	Pertanyaan Kuesioner
4	I	Dalam kondisi tidak normal (cuaca ekstrem/ bencana) petugas Pelayanan Teknik menginformasikan kepada pelanggan kapan kepastian laporan gangguan atau keluhan bisa dilayani
Kondisi saat ini		Petugas Yantek dibekali fasilitas komunikasi dengan pelanggan melalui telepon atau whatsapp. Namun jumlah keluhan atau gangguan yang lebih banyak saat kondisi cuaca ekstrem maka akan terjadi keterlambatan atau ketidakpastian kapan keluhan atau gangguan bisa ditangani petugas Yantek.
Perbaikan		Penambahan jumlah unit Yantek secara insidental mengikuti perkembangan jumlah keluhan atau gangguan dengan memanfaatkan petugas Yantek yang tidak bekerja.

Rangking Gap	Kuadran	Pertanyaan Kuesioner
5	I	Gangguan atau keluhan yang ditangani petugas Pelayanan Teknik tidak terulang dalam waktu yang singkat
Kondisi saat ini		Rating pelayanan yang diberikan pelanggan melalui PLN Mobile tidak bisa dirubah jika ternyata dikemudian hari terjadi gangguan yang sama.
Perbaikan		Penambahan fitur dalam aplikasi PLN Mobile yang bisa memberikan kesempatan pelanggan dalam kurun waktu tertentu merubah rating pelayanan sesuai kualitas pelayanan yang dirasakan

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat perbedaan antara harapan dan kualitas yang dirasakan pelanggan PLN ULP Klungkung Bali sebelum diterapkan program Yantek *Optimization*. Melalui perhitungan metode *Service Quality* dari 5 indikator dimensi kualitas pelayanan keseluruhan memiliki nilai perbedaan antara kinerja dan harapan pelanggan. Nilai gap skor tertinggi sebesar -1,80 (item pertanyaan no 10 dalam dimensi kepekaan) dan gap skor terendah sebesar -1,46 (item pertanyaan no 7 dalam dimensi bukti fisik). Secara keseluruhan dari 5 dimensi kualitas pelayanan sebelum penerapan Yantek *Optimization* PLN ULP Klungkung memiliki skor kinerja 2,74 dan skor harapan 4,32. Oleh karena itu diperoleh

skor gap sebesar -1,58 dengan nilai perhitungan kualitas pelayanan (Q) sebesar 0,63. Kondisi kualitas pelayanan seperti ini masih dalam kategori klasifikasi rendah atau kurang baik

2. Terdapat perbedaan signifikan sebelum dan sesudah penerapan program Yantek *Optimization* terhadap kualitas pelayanan pelanggan PLN ULP Klungkung Bali. Skor rata-rata dari 5 indikator dimensi pelayanan yang dinilai pelanggan sebelum ada penerapan Yantek *Optimization* sebesar 54,73. Sedangkan Skor rata-rata dari 5 dimensi pelayanan yang dinilai pelanggan setelah ada penerapan Yantek *Optimization* sebesar 76,86. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan skor rata-rata sebesar 22,13 atau persentase peningkatan sebesar 40,43%. Selain itu melalui uji beda t berpasangan didapatkan nilai sig (2-tailed) sebesar 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05. Artinya terdapat perbedaan signifikan penerapan Yantek *Optimization* terhadap kualitas pelayanan PLN Unit Layanan Pelanggan Klungkung Bali.
3. Kualitas pelayanan PLN Unit Layanan Pelanggan Klungkung Bali sudah lebih baik sejak adanya penerapan Yantek *Optimization*. Namun melalui perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) masih diperlukan prioritas perbaikan pada dimensi *Responsiveness* (Kepekaan) sebanyak 4 atribut yaitu pertanyaan nomor 9,10,11 dan 12. Dan pada dimensi *Reliability* (Keandalan) sebanyak 1 atribut yaitu pertanyaan nomor 2. Atribut tersebut di kuadran I diagram kartesius yang merupakan atribut yang dianggap penting oleh pelanggan. Namun kinerja yang diterima dalam pelaksanaannya dinilai kurang oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa PLN ULP klungkung harus meningkatkan kinerja di kuadran ini karena harapan dari konsumen belum tercapai secara maksimal. Atribut ini menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan agar tercapai peningkatan kualitas layanan yang diharapkan.
4. Berdasarkan hasil analisa atribut yang berada pada kuadran I diagram kartesius maka perbaikan yang perlu diterapkan PLN ULP Klungkung Bali agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan sebagai berikut
 - Penambahan 1 Posko Jaga di Nusa Gede yang memiliki wilayah terluas dibanding Ceningan dan Lembongan. Dengan adanya 1 unit Yantek tiap Posko Jaga maka posisi jaga 3 unit Yantek menyebar atau tidak terpusat di satu titik jaga.
 - Petugas Yantek secara periodik perlu mendapatkan pelatihan atau workshop pelayanan pelanggan untuk meningkatkan *soft skill* dalam melayani pelanggan
 - Petugas Yantek perlu dibekali fasilitas *smartphone* lengkap dengan paket data dan pulsa agar petugas Yantek mendapatkan fleksibilitas dalam berkomunikasi langsung dengan pelanggan tanpa melalui perantara yang membuka celah atau peluang terjadinya kesalahpahaman dalam komunikasi.
 - Penambahan fitur dalam aplikasi PLN Mobile yang bisa memberikan kesempatan pelanggan dalam kurun waktu tertentu merubah rating pelayanan sesuai kualitas pelayanan yang dirasakan sehingga memacu petugas untuk menyelesaikan gangguan atau keluhan dengan kualitas terbaik dan tidak berulang dalam kurun waktu singkat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, adapun beberapa saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan penerapan Yantek *Optimization* agar bisa memberikan dampak optimal terhadap peningkatan kualitas pelayanan di PLN ULP Klungkung perlu diberikan dukungan dari Manajemen PLN UID Bali berupa pemberian *reward* dan *punishment* yang konkret bagi petugas Yantek secara konsisten.
2. Dimensi *Responsiveness* bisa meningkat di kecamatan Nusa Penida jika Posko Jaga Yantek ditambah dan tersebar di wilayah kepulauan tersebut. Harapan penulis PLN ULP Klungkung dan UP3 Bali Timur segera mengajukan surat resmi permohonan penambahan Posko Jaga kepada vendor Yantek sehingga usulan tersebut bisa dibahas bersama dan segera terealisasi.
3. Upaya meningkatkan kualitas pada dimensi *Reliability* dengan menambahkan fitur *update rating* pelayanan dalam aplikasi PLN *Mobile* perlu diusulkan dengan dilengkapi kajian khusus karena melibatkan divisi STI (Sistem Teknologi dan Informasi) yang ada di PLN Pusat.
4. Bagi peneliti selanjutnya, khususnya yang berminat untuk mendalami efektifitas program Yantek *Optimization* dapat mengembangkan penelitian ini dengan model evaluasi CIPP (*Contex, Input, Process, Product*) dan populasi yang lebih luas ruang lingkup UP3 (beberapa Kabupaten) dan UID (satu Provinsi) sehingga diperoleh hasil penelitian lebih detail dan mendalam terkait efektifitas program Yantek *Optimization* di PLN.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N., Patilaya, E. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt n Pepper Pada PT. Mitra Busana Sentosa Bintaro*. Jurnal KREATIF: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan, Vol. 6, No. 2
- Assegaff, Mohammad. (2009). *Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan*. Jurnal ekonomi dan Bisnis Vol 10 No 2 Juli Hal 171-187. Unisulla Semarang. Semarang
- DeSimone, R.L., & Harris, D.M. (1998). *Human Resources Development*. Second Edition. Orlando: The Dryden Press.
- Indriantoro, Nur., dan Bambang Supomo. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis. Edisi pertama, Cetakan kedua*. Yogyakarta: BPFE.
- Kotler, Philip. (2003). *Management Marketing 11th ed*. New Jersey: Upper Saddle River
- Kolter, P., (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kolter, P. & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- PT PLN (Persero). (2019). *Proses Bisnis Pelayanan Pelanggan*. Jakarta: PT PLN (Persero).
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal dan Leonard L, Berry. (1998). *Servqual A Multipel Item Scale For Measuring Customer Perception of Service Quality*. Jurnal of Relating.
- Nangoi. (2004). *Pemberdayaan Di Era Ekonomi Pengetahuan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Sugiarto. (1999). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F.(2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tim Breakthrough Yantek Optimization.(2022). *Buku Panduan Evaluasi Pengukuran Produktivitas Yantek Edisi 3*. Jakarta: PT PLN (Persero).
- Zeithaml, V.A., & Bitner, M. J. (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. Second Edition*. New York: The McGraw-Hill Companies.