

**PENGARUH *QUALITY CONTROL* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN
(PERSERO) ULP KOTA PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Diajukan Oleh

Hascica Hasbi

20 0403 0142

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

**PENGARUH *QUALITY CONTROL* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN
(PERSERO) ULP KOTA PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Diajukan Oleh

Hascica Hasbi

20 0403 0142

Dosen Pembimbing

Dr. Adzan Noor Bakri, S.E. Sy., MA.Ek

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hascica Hasbi
NIM : 20 0403 0142
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa:

1. Skripsi ini benar hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri kecuali kutipan yang ditunjukkan sumbernya, segala kekeliruan yang terdapat di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Bila mana di kemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi perbuatan tersebut.

Palopo, 06 Maret 2025
Yang membuat pernyataan



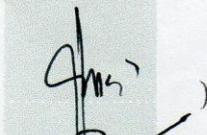
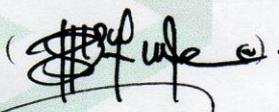
Hascica Hasbi
NIM : 20 0403 0142

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh *Quality Control* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo yang ditulis oleh Hascica Hasbi Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2004030142, mahasiswa Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Selasa, tanggal 20 Januari 2025 Miladiyah bertepatan dengan 20 Rajab Awal 1446 Hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 05 Februari 2025

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I. Ketua Sidang ()
2. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I. Sekretaris Sidang ()
3. Burhan Rifuddin, S.E., M.M. Penguji I ()
4. Suci, S.E., M.Ak. Penguji II ()
5. Dr. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy., MA.Ek. Pembimbing ()

Mengetahui:



Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.
NIP 198201242009012006



Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah

Akbar Babani, S.E.I., M.E.
NIP 2005048501

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا
مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Yang telah menganugrahkan rahmat, hidayah, serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Quality Control* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo ”** setelah melalui proses yang panjang.

Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW. Kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana ekonomi dalam bidang Manajemen Bisnis Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh kasih sayang, penuh ketulusan hati dan keikhlasan terkhusus kepada Kedua orang tua penulis tercinta, Ayahanda Hasbi yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, dan juga kepada Ibundaku Almh. Naharia yang sudah terlebih dahulu

dipanggil oleh yang kuasa sebelum melihat penulis menggunakan toga yang ia impikan. Terimakasih atas doa dan curahan kasih sayang yang tak terhingga sampai akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Mudah-mudahan Allah swt. mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak, Aamiin. Sungguh penulis sadari tidak mampu membalas semua itu, hanya do'a yang dapat penulis persembahkan untuk mereka berdua semoga senantiasa berada dalam limpah kasih sayang Allah SWT., serta selalu mendo'akan penulis setiap saat dan memberikan banyak dukungan dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Rektor IAIN Palopo, Dr. Abbas Langaji, M.Ag, serta Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kelembagaan, Dr. Munir Yusuf, M.Pd, Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Dr. Masruddin, s.s., m.Hum. Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI. yang telah membina peneliti menimbah ilmu pengetahuan.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, dalam hal ini Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI. Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr. Fasiha, S.E.I., M.EI., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Muzayyanah Jabani, S.T., M.M dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Muh. Ilyas, S.Ag., M.Ag.

yang telah banyak memberikan motivasi serta mencurahkan perhatian dalam bimbingan dan meberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

3. Akbar Sabani, S.EI., M.EI. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah dan Hamida M.E.,Sy selaku sekretaris program studi Manajemen Bisnis Syariah beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam menyelesaikan Skripsi.
4. Kepada Dr. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy., MA.Ek. selaku pembimbing yang mana telah bersedia dan sabar dalam membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun penelitian ini.
5. Kepada penguji seminar hasil, penguji I Burhan Rifuddin, S.E., M.M. dan Penguji II Suci, S.E.,M.Ak. yang telah banyak memberi arahan serta masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada Shadri Kahar Muang, S. E., M.M. Selaku Dosen Penasihat Akademik.
7. Kepada Para Staf IAIN Palopo, dan terkhusus Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu saya terlebih dalam pengurusan berkas-berkas demi penyelesaian studi saya.

8. Kepada saudara kandung saya, Ridwan Hasbi yang selama ini senantiasa mendukung dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada teman-teman mahasiswa IAIN Palopo yang telah membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini dengan mengisi kuesioner penelitian.
10. Kepada seluruh teman-teman Manajemen Bisnis Syariah 2020 (terkhusus MBS E 20) yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu namanya. Penulis ucapkan banyak terima kasih.
11. Kepada teman seperjuangan yang tidak bisa saya sebut satu persatu namanya telah membantu selama proses penyusunan skripsi saya terimakasih.
12. Kepada teman-teman KKN Moderasi Beragama posko 64 Kalaena Kiri terimakasih atas dukugan dan support yang telah berikan,

Palopo, Agustus 2024

Hascica Hasbi

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa arab dan transliterasinya kedalam huruf lain dapat dilihat pada tabel:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	sa	ş	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha	h	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	KH	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	şad	ş	es (dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	'	Apostrofterbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof

ي	Ya	Y	Ye
---	----	---	----

Hamsah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak ditengah atau di akhir, maka di tulis dengan tanda (‘).

2. Vocal

Vocal bahasa arab, seperti vocal bahasan indonesia, terdiri atas vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong.

Vocal tunggal bahasa arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	HurufLatin	Nama
أ	fathah	A	A
إ	<i>Kasrah</i>	I	I
أ	<i>dammah</i>	U	U

Vocal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...يَ	Fathahdan ya	Ai	a dan u
...وَ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala

- سُئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ...أ...أ...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
إ...إ...	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و...و...	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

4. Ta“ Marbutah

Transliterasi untuk ta’ marbutah ada dua, yaitu: ta’ marbutah yang hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah “t”. Sedangkan ta’ marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”.

Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnahal-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas: kata sandang yang diikuti huruf syamsiyahditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf "l" diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu. Sedangkan Kata sandang yang diikuti huruf qamariyahditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

7. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khužu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan,

maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/Wa
innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللهُ عَفُوْرٌ رَّحِيْمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلّٰهِ الْاَمْوُرُ جَمِيْعًا Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dilakukan adalah:

- SWT. : Shubahanahu wa ta`ala
- SAW : Shallallahu ,alaihi wa sallam
- a.s : Alaihi al-salam
- H : Hijrah
- M : Masehi
- SM : Sebelum Masehi
- Wr. : Warahmatullaahi
- Wb. : Wabarakaatuh
- No. : Nomor
- Vol : Volume
- QS : Qur'an Surah
- IAIN : Institut Agama Islam Negeri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	ix
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
ABSTRAK	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LatarBelakang	1
B. RumusanMasalah	5
C. TujuanPenelitian	5
D. ManfaatPenelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	8
A. Kajian Penelitian Terdahulu yangRelevan	8
B. LandasanTeori.....	13
1. <i>Quality Control</i>	13
2. Kualitas Pealyanan.....	16
3. Kepuasan Pelanggan	21
C. KerangkaPikir	25
D. HipotesisPenelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. JenisPenelitian.....	28
B. LokasidanWaktuPenelitian.....	29
C. DefinisiOperasionalVariabel	29
D. PopulasidanSampel.....	30

E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Instrumen Penelitian	33
G. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen	34
H. Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Hasil Penelitian	43
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
2. Karakteristik Responden	47
3. Deskripsi Hasil Penelitian	48
B. Pembahasan	57
BAB V PENUTUP.....	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.2 Skala Likert	33
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel X1	54
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Variabel X2	55
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Variabel Y	56
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas X1	57
Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas X2	57
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas Y	58
Tabel 4.23 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4.24 Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4.25 Hasil Uji Heteroskedasitas	61
Tabel 4.26 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	61
Tabel 4.27 Hasil Uji Parsial (Uji t)	63
Tabel 4.28 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	64
Tabel 4.29 Hasil Uji Koefisien Determinasi	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	26
Gambar 4.1 Scatter Plot	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pernyataan

Lampiran 2 Data Responden Penelitian

Lampiran 3 R Tabel

Lampiran 4 Titik Persentase Distribusi t

Lampiran 5 Tabel Uji F

Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Lampiran 9 Hasil Uji Hipotesis (Uji t dan Uji F)

Lampiran 10 Hasil Uji Koefisien determinasi

Lampiran 11 Tabulasi Data Kuesioner

Lampiran 12 Logo PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo

Lampiran 13 Izin Meneliti

ABSTRAK

Hascica Hasbi, 2025. “*Pengaruh Quality Control dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo*”. Skripsi Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Dr. Adzan Noor Bakri, S.E. Sy., MA.Ek.

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh *Quality Control* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Quality Control* terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo secara parsial, untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo secara parsial, dan untuk mengetahui pengaruh *quality control* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo secara simultan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif untuk mengkaji pengaruh *quality control* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo. Populasinya adalah pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Purposive Sampling* dan penentuan jumlah sampel dengan rumus chocran. Berdasarkan rumus tersebut, jumlah sampel yang digunakan sebanyak 97 pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo. Data diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo. Selanjutnya, data penelitian ini diolah dengan analisis regresi linear berganda, uji t, dan uji koefisien determinasi. Dalam penelitian ini, analisis regresi dilakukan menggunakan program Smart PLS 3.2.8. Smart PLS (*Partial Least Squares*) dipilih karena kemampuannya dalam menangani model struktural yang kompleks dengan banyak variabel, baik dalam bentuk variabel terikat maupun variabel bebas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Quality Control* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) mahasiswa, variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) konsumen. Adapun kemampuan *Quality Control* (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) dalam menjelaskan pengaruh pada Kepuasan Pelanggan (Y) konsumen PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo sebesar 40,1%. Dan sisanya sebesar 59,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

Kata Kunci: *Quality Control*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Hascica Hasbi. 2025. *"The Influence of Quality Control and Service Quality on Customer Satisfaction at PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo."* Thesis of the Sharia Business Management Study Program, State Islamic Institute of Palopo. Supervised by Dr. Adzan Noor Bakri, S.E. Sy., MA.Ek.

This thesis discusses the influence of Quality Control and Service Quality on Customer Satisfaction at PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo. The research aims to determine the partial influence of Quality Control on Customer Satisfaction at PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo, the partial influence of Service Quality on Customer Satisfaction at PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo, and the simultaneous influence of Quality Control and Service Quality on Customer Satisfaction at PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo. This is a quantitative study examining the impact of quality control and service quality on customer satisfaction at PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo. The population consists of customers of PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo, with sample selection done using Purposive Sampling and sample size determined by the Cochran formula. Based on this formula, the sample size is 97 customers. Data was collected through questionnaires distributed to customers of PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo. The data was then analyzed using multiple linear regression, t-test, and determination coefficient test. In this research, regression analysis was carried out using the Smart PLS 3.2.8 program. Smart PLS (Partial Least Squares) was chosen because of its ability to handle complex structural models with many variables, both in the form of dependent variables and independent variables. The results show that the Quality Control variable (X1) has a positive and significant effect on Customer Satisfaction (Y), and the Service Quality variable (X2) also has a positive and significant effect on Customer Satisfaction (Y). The ability of Quality Control (X1) and Service Quality (X2) to explain the effect on Customer Satisfaction (Y) at PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo is 40.1%, while the remaining 59.9% is influenced by other variables not included in the study.

Keywords: *Quality Control, Service Quality, Customer Satisfaction*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Listrik memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Listrik telah menjadi sumber energi utama dalam berbagai kegiatan, baik di rumah tangga maupun industri. Penggunaan listrik yang efisien dan berkelanjutan menjadi kunci dalam mendukung berbagai aktivitas ekonomi dan sosial. Saat ini energi listrik merupakan energi yang paling dibutuhkan dalam kehidupan. Dalam masyarakat modern, energi listrik merupakan komponen utama berlangsungnya segala kegiatan, baik pada bidang bisnis, pendidikan, kesehatan, militer, dan lain-lain. Bisa dikatakan setiap bangunan yang digunakan untuk aktifitas kehidupan, pasti akan memerlukan energi listrik untuk kelangsungan kegiatannya. Tidak hanya pada setiap bangunan, bahkan area luar ruang juga memerlukan listrik, misalnya untuk penerangan jalan, pengaturan lalu lintas, dan lain sebagainya.¹

PT. PLN (Persero) adalah satu-satunya perusahaan milik negara (BUMN) di Indonesia yang bertanggung jawab atas penyediaan tenaga listrik. Selaku perusahaan BUMN yang menangani masalah kepentingan listrik dan memberikan pasokan listrik kepada masyarakat dalam jumlah yang sangat besar, PT. PLN (Persero) harus memberikan pelayanan yang maksimal untuk kepentingan dan kemajuan bangsa. PT. PLN (Persero) memiliki tanggung jawab besar dalam

¹Ratnasari Nur Rohmah and Hasyim Asyari, "Penyuluhan Penggunaan Listrik Yang Aman Dan Hemat Bagi Anak-Anak," *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia* 2, no. 2 (2022): 225–29.

penyediaan listrik bagi masyarakat Indonesia. Sebagai satu-satunya perusahaan yang bergerak dalam penjualan tenaga listrik, PT. PLN (Persero) harus memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang tinggi untuk kepentingan dan kemajuan bangsa.²

Meskipun PT. PLN telah berupaya memberikan pelayanan terbaik, berbagai masalah masih sering terjadi. Masalah-masalah seperti pemadaman listrik bergilir, keterlambatan pelayanan, dan keluhan pelanggan mengenai kualitas pelayanan sering muncul. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam *quality control* dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN. Sebagai penyedia layanan listrik utama, PT. PLN (Persero) memiliki tanggung jawab untuk menjaga kualitas layanan guna memenuhi harapan pelanggan. Salah satu aspek kunci dalam operasional PLN adalah penerapan *Quality Control*, yang berfungsi untuk memastikan standar pelayanan tetap konsisten. Penerapan *Quality Control* yang efektif telah terbukti meningkatkan kepuasan pelanggan, sebagaimana dibahas dalam berbagai penelitian terdahulu.

Kepuasan pelanggan merupakan syarat untuk perusahaan bertahan dan merupakan hal yang sangat penting karena dengan mempertahankan kepuasan pelanggan maka akan tercipta pencitraan baik bagi perusahaan itu sendiri, serta adanya hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan kunci suksesnya suatu perusahaan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan maka semakin tinggi pula citra atau keberhasilan perusahaan dimata pelanggan atau bahkan perusahaan bisa mendapat kepercayaan yang baik

²I. K. G. Udha Krisna Yasa, I. B. G. Dwidasmara, and C. R. A. Pramatha, "Perancangan Sistem Informasi Daya Listrik PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Mengwi," *Jurnal Pengabdian Informatika* 1, no. 4 (2023): 973–79.

dimata pemerintah.³ Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang / tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas / pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimalisasikan masalah.⁴

PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang melayani kepentingan umum dan bergerak di bidang pelayanan pembayaran rekening listrik, pelayanan pemasangan baru dan perubahan daya, pelayanan keluhan pelanggan mengenai pembacaan meter, dan sebagainya. Di Kota Palopo, PT. PLN ULP menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Terdapat laporan tentang karyawan yang kurang tepat waktu dalam menyelesaikan tugas, rendahnya komitmen karyawan, dan kurangnya personil yang terlatih. Masalah-masalah ini menyebabkan penurunan kualitas pelayanan dan berpotensi mengurangi kepuasan pelanggan, yang dapat merusak citra PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo di mata masyarakat. Untuk

³ M.Akbar Mi'raji, Suliawati, and Mahrani Arfah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Patumbak Medan Selatan (Studi Kasus Pelanggan Dengan Daya 23 . 000 VA)," *Jurnal UISU* 3814 (2023): 1–6.

⁴Rahmania Ambarika and Lingga Kusuma Wardani, "Analisis Hubungan Perilaku Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan," *The Indonesian Journal of Health Science* 13, no. 1 (2021): 53–60.

memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan dan kualitas komitmen dan sikap profesionalisme dari seluruh karyawan untuk memenuhi kepuasan pelanggan serta dengan meningkatkan kualitas pelayanan.⁵

Fenomena yang terjadi pada PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo, seperti karyawan yang tidak menyelesaikan tugas tepat waktu, rendahnya tanggung jawab, serta kurangnya komitmen karyawan dalam pelaksanaan tugas, dan kurangnya personil yang terlatih, menunjukkan adanya penurunan pada tingkat kedisiplinan kerja. Hal ini membuat karyawan tidak bersemangat bekerja, kurang rasa tanggung jawab, serta tidak konsisten dalam mengerjakan tugas, yang dapat dilihat dari lambatnya perbaikan jika terjadi kerusakan pada alat. Pelayanan yang masih sangat kurang bagus ini menambah beban tantangan yang harus dihadapi oleh PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh *quality control* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, diharapkan PT. PLN dapat merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini berjudul “Pengaruh *Quality Control* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menganalisis hubungan antara variabel-variabel tersebut dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan di masa mendatang.

⁵Indra Kusdianto et al., “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) UP3 Palopo,” *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo* 8, no. 1 (2022): 83,.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka adapun rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara praktik *quality control* terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo?
2. Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo?
3. Apakah terdapat pengaruh secara simultan *quality control* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, maka adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Membuktikan apakah terdapat pengaruh signifikan antara praktik *quality control* terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo.
2. Membuktikan apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo.
3. Membuktikan apakah pengaruh secara simultan *quality control* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo?

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Manfaat penelitian ini terdiri atas:

1. Secara Teoritis

- a. Penelitian ini akan memberikan kontribusi dalam meningkatkan pemahaman teoritis mengenai hubungan antara *quality control* dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Melalui analisis literatur dan pengembangan kerangka teoritis, penelitian ini dapat mengidentifikasi konsep dan teori yang relevan dalam konteks PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo.
- b. Penelitian ini juga akan memperkaya literatur yang ada dengan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh *quality control* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, khususnya dalam konteks layanan kelistrikan di Indonesia.

2. Secara Praktis

- a. Penelitian ini akan membantu PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo untuk memahami lebih baik konsep dan metode *Quality Control* (Pengendalian Kualitas) yang diterapkan. Hal ini dapat membantu perusahaan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem pengendalian kualitas mereka dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkannya.
- b. Penelitian ini juga akan membantu PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo dalam meningkatkan pemahaman tentang aspek-aspek yang memengaruhi

kualitas pelayanan. Dengan pemahaman yang lebih baik, perusahaan dapat mengembangkan strategi dan tindakan yang sesuai untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

- c. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk merancang program pelatihan dan pengembangan bagi karyawan PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo, dengan fokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan praktik *quality control*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Hal yang sangat penting dalam peneliti saat ini adalah dasar atau landasan teori-teori dari hasil penelitian sebelumnya atau penelitian terdahulu dan hasil dari penelitian terdahulu tersebut dapat dijadikan sebagai data pendukung. Data yang digunakan oleh peneliti sebagai data pendukung harus memiliki kaitan dengan permasalahan yang dibahas oleh peneliti saat ini. Penelitian ini didasarkan pada penelitian terdahulu dengan topik yang sama Adapun penelitian terdahulu untuk menjadi rujukan metodologi penelitian ini sebagai berikut:

1. Wahyudianis Agustiara, Nur Laily Hawa E berjudul “Pengaruh *Quality Control* Dan *Customer Service* Terhadap Kualitas Pelayanan Pada *Wonderwash Laundry*” Berdasarkan masalah penelitian yang telah dirumuskan dan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut. Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial *quality control* terhadap kualitas pelayanan, terdapat pengaruh yang signifikan *customer service* terhadap kualitas pelayanan, terdapat pengaruh secara simultan *quality control* dan *customer service* terhadap kualitas pelayanan, variabel *quality control* lebih memiliki kualitas yang dominan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan daripada *customer service* dimana mendapatkan pengaruh sebesar 53,5% daripada variabel *customer service* yang memiliki nilai sebesar 43,5%. Adapun pada penelitian terdahulu itu memiliki beberapa kekurangan seperti kurangnya fokus

spesifik pada sektor *quality control* dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Selain itu, penelitian tersebut menggunakan sampel yang terbatas sehingga hasilnya tidak mencerminkan populasi yang tidak luas. Penelitian ini juga tidak relevan dengan perusahaan listrik seperti PT PLN, yang menjadi fokus penelitian saya perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saya adalah pada penelitian terdahulu kurang fokus pada sektor *quality control* dan penggunaan sampel yang terbatas. Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada penelitian sebelumnya tidak adanya fokus terhadap perusahaan listrik PLN. Adapun kelebihan penelitian ini adalah pada penelitian ini membahas secara umum pengaruh *quality control* dengan populasi yang luas.⁶

2. Mohammad Shohib Tri Pambudi , Dzakiyah Widyaningru, berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan *Service Quality* dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus : Bengkel Motor XYZ)” Berdasarkan hasil analisis data tentang kualitas pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa urutan gap kualitas pelayanan dari yang terbesar hingga terkecil yaitu *responsiveness* sebesar -0.4594, *assurance* sebesar -0.4300, *reliability* sebesar -0.3875, *tangibles* sebesar -0.3350, dan *empathy* sebesar -0.3250. Diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh dengan memiliki nilai gap terbesar yaitu *responsiveness*, pada dimensi ini terdapat beberapa indikator diantaranya yaitu, disiplin jam kerja, penjelasan rinci terkait perbaikan, biaya, estimasi waktu; Memenuhi

⁶Wahyudianis Agustiara and NR Hawa E, “Pengaruh Quality Control Dan Customer Service Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Wonderwash Laundry,” *Adbis: Jurnal Administrasi Dan Bisnis* 15 (2021): 1–8.

permintaan khusus dari pelanggan; Ketersediaan karyawan yang diperlukan untuk melakukan perbaikan. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian ini meneliti pada PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo dan penelitian sebelumnya meneliti pada bengkel motor.⁷

3. Heriyanto, M., & Alhudri, S. berjudul “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Ranting Bangkinang”. Hasil penelitian *Total quality management* yang diterapkan oleh PT. PLN (persero) Ranting Bangkinang dapat diterima dengan positif oleh para karyawan, sesuai dengan hipotesis, bahwa total quality management berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang dilihat dari empat total quality management yang telah dilakukan PT. PLN (persero) Ranting Bangkinang secara keseluruhan telah berjalan dengan baik. Dari hasil analisis kinerja karyawan pada PT. PLN (persero) Ranting Bangkinang bahwa karyawan telah mencapai kinerja yang baik setelah diterapkannya *total quality management*. Berdasarkan nilai koefisien korelasi memiliki nilai yang Rendah. Artinya bahwa ada pengaruh antara *total quality management* terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (persero) Ranting Bangkinang. Sedangkan nilai determinasi (pengaruh) antara total *quality management* terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (persero) Ranting Bangkinang menunjukkan pengaruh yang signifikan. Adapun perbedaannya yaitu pada penelitian sebelumnya itu yang menjadi objek pada

⁷Upaya Peningkatan et al., “2. Mohammad Shohib Tri Pambudi, Dzakiyah Widyaningru. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus : Bengkel Motor XYZ)” 7, no. 3 (2023): 1207–17.

penelitian tersebut yaitu karyawan sedangkan pada penelitian ini yang menjadi objek yaitu konsumen. Pada penelitian terdahulu dengan penelitian ini terdapat perbedaan pada metodologi yang digunakan.⁸

4. Wahani, M. M., Pangemanan, S. S., & Pinatik, S. berjudul “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kotamobagu”. Hasil penelitian 1. Secara parsial menyatakan bahwa Hipotesis 1 (H1) ditolak, yang artinya *Total Quality Management* (TQM) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Unit pelaksana pelayanan pelanggan kotamobagu. 2. Secara parsial menyatakan bahwa Hipotesis 2 (H2) diterima yang berarti Sistem penghargaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Unit pelaksana pelayanan pelanggan kotamobagu. Secara Simultan menyatakan bahwa Hipotesis 3 (H3) yang berarti *Total Quality Management* (TQM) dan Sistem Penghargaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Unit pelaksana pelayanan pelanggan kotamobagu. Adapun perbedaannya pada penelitian ini pada penelitian ini membahas kepuasan pelanggan dan penelitiannya sebelumnya mengenai tentang kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel ini memiliki pengaruh

⁸ Magdalena Monica Wahani, Sifrid S Pangemanan, and Sherly Pinatik, “Pengaruh Total Quality Management (TQM) Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kotamobagu,” *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum)* 5, no. 1 (2021): 84–97.

signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun penelitian ini tidak relevan dengan perusahaan listrik seperti PLN.⁹

5. Authors Miracle Undap, Herman Karamoy, Victorina Z. Tirayoh. berjudul “Evaluasi Penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada PT. PLN (PERSERO) UP2B Sistem Minahasa. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada PT. PLN (Persero) UP2B Sistem Minahasa maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Total Quality Management* pada PT. PLN (Persero) UP2B Sistem Minahasa sudah diterapkan dengan baik oleh perusahaan. Evaluasi yang dilakukan berdasarkan 10 (sepuluh) unsur utama *Total Quality Management* menunjukkan bahwa unsur yaitu obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuantujuan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan telah diterapkan dengan baik oleh perusahaan. Sementara unsur fokus pada pelanggan dan perbaikan sistem secara berkesinambungan belum maksimal penerapannya oleh perusahaan. Hal ini menunjukan bahwa beberapa unsur TQM sudah diterapkan sehingga memberikan pengaruh yang cukup baik dalam pencapaian kinerja pada PT. PLN (Persero) UP2B Sistem Minahasa yang berlandaskan pada kualitas insan PLN yang profesional dan berintegritas. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian ini membahas terkait

⁹ Wahani, Pangemanan, and Pinatik. Magdalena Monica Wahani, Sifrid S Pangemanan, and Sherly Pinatik, “Pengaruh Total Quality Management (TQM) Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kotamobagu,” *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum)* 5, no. 1 (2021): 84–97.

quality control sedangkan penelitian sebelumnya membahas mengenai *total quality management*.¹⁰

B. Landasan Teori

1. Kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction*)

Menurut Richard Oliver kepuasan pelanggan adalah respon pemenuhan dari pelanggan terhadap suatu produk atau layanan itu sendiri yang telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah pelanggan atas terpenuhi kebutuhannya. Hal itu berarti evaluasi suatu bentuk ke istimewaan dari suatu barang atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat ketenangan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah sebagai atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan artinya suatu pemenuhan harapan pelanggan bisa dikatakan puas menggunakan produk juga pelayanan yang perusahaan berikan jika harapan pelangganakan produk atau layanan yang perusahaan berikan tersebut sudah sesuai bahkan melebihi harapan mereka. Dalam perusahaan kepuasan pelanggan yang diukur menggunakan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan total pengalaman dengan perusahaan.¹¹

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Setiap orang atau pelanggan di dalam

¹⁰Miracle Undap, Herman Karamoy, and Victorina Z. Tirayoh, "Evaluasi Penerapan Total Quality Manajemen (Tqm) Pada Pt. Pln (Persero) Up2B Sistem Minahasa," *Jurnal EMBA* :

¹¹Hayatul Millah and Hamdiah Suryana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart Di Desa Karangbong Kecamatan Pajarakan)" 6, no. 2 (2021): 134–42.

menggunakan atau mengkonsumsi sebuah produk atau jasa pasti melalui proses pengambilan keputusan sebelum pelanggan tersebut memutuskan untuk loyal pada suatu barang atau jasa tersebut.¹² Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang ditawarkan, sehingga kualitas merupakan prioritas utama bagi perusahaan sebagai tolok ukur keunggulan bersaing. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dimana terdapat lima dimensi. Menurut Agustyn, menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan meliputi persepsi yang berhubungan dengan sarana fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*).¹³

Lima elemen yang menyangkut kepuasan konsumen berdasarkan Priansa adalah sebagai berikut:

a. Harapan (*Expectations*)

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa yang disusun sebelum pembelian barang atau jasa. Saat tahapan pembelian dilakukan, konsumen berharap barang atau jasa yang diterima sinkron menggunakan harapan, keyakinan, serta keinginan mereka. Bila sinkron menggunakan sebagai konsumen maka konsumen akan merasa puas.

¹² Edi Indra Setiawan, Evi Surahman, and Burhan Rifuddin, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pada PT. Semen Tonasa, Tbk Di Kota Palopo," *Jurnal of Islamic Economic and Bussiness* 2, no. 2 (2020): 52–56.

¹³Fakultas Ekonomika, D A N Bisnis, and Universitas Diponegoro, "Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Kantor Pos Purworejo)," 2021.

b. Kinerja (*Performance*)

Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil, maka konsumen akan merasa puas.

c. Perbandingan (*Comparison*)

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa. Konsumen akan merasa puas ketika sebagai pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja produk.

d. Pengalaman (*Experience*)

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang tidak sama dari yang lain.

e. Konfirmasi (*Confirmation*) serta Diskonfirmasi (*Disconfirmation*)

Konfirmasi atau terkonfirmasi terjadi jika harapan sesuai menggunakan kinerja produk. Jadi diskonfirmasi terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja produk.¹⁴

Beberapa faktor-faktor mempengaruhi kepuasan pelanggan Menurut Irawan faktor yang merupakan pendorong kepuasan pelanggan sebagai berikut:

- a. Kualitas produk pelanggan puas setelah membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas produk yang baik.

¹⁴Andi Riyanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Kepuasan Pelanggan*, 2022, 10–27.

- b. Harga yang murah bagi pelanggan yang sensitif adalah sumber kepuasan yang penting kerana mereka akan mendapatkan Value Of Money yang tinggi. Sebaliknya pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga, mengenai hal tersebut tidak penting bagi mereka.
- c. Kualitas pelayanan sangat tergantung 3 hal yaitu teknologi, sistem, dan manusia. Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru.
- d. Faktor emosional pelanggan akan merasa bangga, puas dan percaya diri karena adanya nilai emosional yang diberikan pada brand produk tersebut.
- e. Biaya dan kemudahan pelanggan akan semakin puas apabila realtif murah, mudah, efisien, dan nyaman dalam mendapatkan produk atau pelayanan.¹⁵

Berdasarkan beberapa pendapat ahli, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan dari membeli dan menggunakan suatu produk atau jasa yang secara terus menerus dimana sesuai dengan harapan, keinginan dan kebutuhan pelanggan.

2. Kualitas Kontrol (*Quality Control*)

Quality control merupakan proses mencapai tujuan selama operasi. Kontrol kualitas meliputi lima tahap diantaranya yaitu menentukan apa yang seharusnya dikontrol. Menentukan unit-unit pengukuran. Menetapkan standar kinerja. Mengukur kinerja. Evaluasi dengan membandingkan antara kinerja sebenarnya dengan standar kinerja. Menurut Juran dalam Schonberger dan Knod.¹⁶

¹⁵Fara Shaliza, Dian Rosma Yanti, and Sopyan, "Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan Grapari Telkomsel Dumai," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pajak (EJAK)* 2, no. 2 (2022): 30–35.

¹⁶Juran dalam Schonberger dan Knod, "Analisis Pengendalian Kualitas (Quality Control) Dalam Meningkatkan Kualitas Produk," *Jurnal Ekologi* 6, no. 2 (2023): 393–99.

Mutu terikat pada kondisi, dimana mutu berkaitan dengan kualitas barang dan mutu itu sendiri adalah proses dan manajemen.¹⁷ *Quality control* adalah suatu peraturan yang tujuannya menjamin mutu hasil jadi. Untuk memperoleh pengertian yang lebih tegas dari *quality control*, maka penulis akan mengemukakan arti dari masing-masing kata sebagai berikut, Pengertian "*Quality* dapat diartikan sebagai suatu faktor-faktor yang terdapat dalam suatu barang atau hasil yang menyebabkan barang atau hasil tersebut sesuai dengan tujuan untuk apa barang atau hasil itu dimaksudkan atau dibutuhkan". Pengertian *Control* Setelah pengertian *quality* berikut ini dikemukakan tentang pengertian *control* yaitu usaha untuk mengetahui kondisi apakah dari kegiatan yang sedang dilakukan telah mencapai sasaran yang diperlukan dan apabila terjadi penyimpangan dimana terjadinya penyimpangan itu serta bagaimana tindakan yang digunakan untuk mengatasi penyimpangan tersebut. Hal ini akan dikuatkan dengan pendapat beberapa ahli yaitu pengawasan adalah kegiatan pemeriksaan dan pengendalian atas kegiatan yang telah dan sedang dilaksanakan agar kegiatan-kegiatan tersebut dapat sesuai dengan apa yang diharapkan atau direncanakan".¹⁸

Quality Control Suatu perusahaan dapat menentukan standar kualitas, proses dan prosedur internal masing-masing dan mengembangkannya dari waktu ke waktu, kemudian pihak-pihak yang berkepentingan tersebut diminta untuk mengikutinya. Proses untuk memastikan semua pihak yang berkepentingan tersebut mengikuti dan mematuhi standar dan prosedur yang ditentukan inilah disebut dengan proses

¹⁷ Muh. Ruslan Abdullah Fasiha, "Zakat Management Formulation: Improving the Quality of Management with a Quality Assurance Approach," *Technium Social Sciences Journal* 6, no. December (2020): 101–5.

¹⁸ Analisis Pengaruh and Kualitas Layanan, "Pengaruh Kualiatas Layanan," *Yuzza Bayhaqi*, 2022.

pengendalian kualitas atau *quality control*. Pada dasarnya, *quality control* ini berkaitan dengan kegiatan operasional dan teknik yang digunakan untuk memenuhi persyaratan kualitas. Tujuan utama pengendalian kualitas atau *quality control* adalah memastikan bahwa produk yang akan dikirimkan ke pelanggan adalah bebas dari cacat dan dapat diterima sesuai dengan persyaratan kualitas yang ditentukan. Jika ditemukan produk yang cacat maka diperlukan tindakan perbaikan yang sesuai.

Unsur dalam *quality control* menurut M. Raflisyah diantaranya sebagai berikut:

a. Kontrol

Unsur seperti kontrol dan manajemen harus ada dalam *quality control*. Dalam *quality control* juga harus memiliki proses-proses yang terdefinisi dan telah terkelola dengan baik, kriteria integritas dan kinerja, dan suatu identifikasi catatan.

b. Kompetensi

Untuk mengetahui kualitas produk atau layanan dibutuhkan pengetahuan, keterampilan, pengalaman dan kualifikasi yang sesuai dengan syarat standar perusahaan, untuk mengetahui apakah terdapat penurunan mutu maupun gangguan yang terjadi pada layanan yang di tawarkan.

c. Elemen Lunak

Seperti diperlukan budaya organisasi, integritas, kepercayaan, motivasi, maupun semangat dan kerjasama dalam sebuah tim untuk mengetahui data

yang diberikan benar-benar sesuai dengan yang di lapangan sehingga pada pengendalian mutunya akan tepat sasaran.¹⁹

Tugas *Quality Control* dalam pekerjaan konstruksi memegang peranan yang cukup penting, karena dapat menentukan kualitas dari hasil pelaksanaan pekerjaan. Pengawasan terhadap mutu pekerjaan yang baik akan menghasilkan kualitas pekerjaan yang baik.

Beberapa tugas dan tanggung jawab utama *quality control* yaitu :

- a. Memeriksa kelayakan peralatan pengendalian mutu yang digunakan.
- b. Melaksanakan pengujian mutu terhadap bahan atau material yang digunakan.
- c. Mencegah terjadinya penyimpangan mutu dalam pelaksanaan pekerjaan konstruksi.
- d. Melakukan *monitoring* dalam pembuatan atau penyediaan layanan maupun produk.
- e. Membuat teguran baik lisan maupun tulisan jika terjadi penyimpangan dalam pekerjaan proyek.
- f. Memastikan kualitas layanan yang ditawarkan telah sesuai atau memenuhi standar perusahaan.
- g. Memeriksa dan menjaga kualitas pekerjaan dari subkontraktor agar sesuai dengan spesifikasi teknis yang berlaku.²⁰

¹⁹Muhammad Rafliyah, "Penerapan Quality Control Yang Tepat Pada PT . PHC Indonesia - Bekasi BOGOR JULI 2022 Lembar Persetujuan Uji Sidang Skripsi," no. 021118432 (2022).

²⁰Tanuwijaya Yonathan, "Analisis Quality Control Di Bagian Produksi Pada Pt Galaxy Perkasa," *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 5, no. 3 (2022): 2013–15.

Fungsi *Quality Control* dalam melakukan, terdapat fungsi yang perlu diketahui sehingga tidak mengalami kendala saat pelaksanaannya adalah :

- a. Melakukan pemantauan saat melakukan penyediaan layanan dari awal hingga akhir.
- b. Melaporkan kepada supervisor *quality control* apabila terdapat kejanggalan atau ketidaksesuaian proses layanan atau produk.
- c. Melakukan pemilihan produk atau layanan yang layak dan untuk ditawarkan ke user.
- d. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh supervisor *quality control*.
- e. Memastikan produk atau layanan yang di telah di produksi memenuhi persyaratan dari user.²¹

Menurut Nasution M.N terdapat beberapa Indikator dalam *quality control* sebagai berikut:

- a. Kemampuan proses, batas-batas yang ingin dicapai haruslah disesuaikan dengan kemampuan proses yang ada. Tidak ada gunanya mengendalikan suatu proses dalam batas-batas yang melebihi kemampuan atau kesanggupan proses yang ada.
- b. Spesifikasi yang belaku, spesifikasi hasil produksi yang ingin dicapai harus dapat berlaku, bila ditinjau dari segi kemampuan proses dan keinginan atau kebutuhan konsumen yang ingin dicapai dari hasil produksi tersebut.

²¹Yonathan. Analisis Quality Control Di Bagian Produksi Pada Pt Galaxy Perkasa (2022)

- c. Tingkat ketidaksamaan yang diterima, Tujuan dilakukannya pengendalian suatu proses adalah dapat mengurangi produk yang berada di bawah standar seminimal mungkin.²²

Pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengawasan adalah kegiatan yang dilakukan untuk menjaga agar suatu kegiatan tidak keluar dari standar yang telah ditetapkan, sehingga akan diharapkan akan dapat menghindari adanya penyimpangan yang tidak dikehendaki dan dapat mengurangi terjadinya penyimpangan dari apa yang diharapkan atau direncanakan. Pengawasan sebagai alat ukur untuk memperbaiki penyimpangan-penyimpangan yang ada serta untuk menjamin tercapainya tujuan dan terlaksananya rencana yang telah ditetapkan. Masalah penyimpangan - penyimpangan yang terjadi ini kemudian dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun rencana yang akan datang.

3. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Sudah menjadi keharusan perusahaan melakukan kualitas pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya kualitas pelayanan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan. kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

²²M.N Nasution ., “Pelaksanaan Quality Control Proses Pembelajaran Pada Pascasarjana Universitas Islam Negeri (Uin) Alauddin Makassar,” *Jurnal Diskursus Islam* 6, no. 3 (2021): 579–600.

loyalitas pelanggan, dimana pelayanan sumber daya manusia yang lebih baik.²³ Menurut Arianto 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.²⁴ perusahaan umumnya memiliki tujuan jangka pendek dan jangka panjang. Tujuan jangka pendek perusahaan adalah untuk memaksimalkan perolehan laba setiap periode dengan menggunakan sumber daya yang ada secara efektif.

Menurut Kotler dan Keller “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas pelayanan prima. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik.²⁵

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, menurut Tjiptono terdiri dari :

²³ Rizqi Rahmawati and Kaukabilla Alya Parangu, “Al-Amwal : Journal of Islamic Economic Law Maret 2020, Vol.5, No. 1 <https://ejournal.iainpalopo.ac.id/index.php/alamwal/index>,” *Al-Amwal : Journal of Islamic Economic Law* 5, no. 1 (2020): 59–71.

²⁴Fakultas Ekonomi, Universitas Pamulang, and Kualitas Produk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan,” *Arianto* 3, no. 2 (2021): 108–19.

²⁵Kotler dan Keller, “Kualitas Pelayanan,” *Aramis* 6, no. 3 (2022): 1658–67.

1. Komunikasi Pasar Meliputi bauran promosi seperti periklanan, penjualan langsung, hubungan masyarakat, pemasaran interaktif dan promosi penjualan.
2. Komunikasi Gethok Tular Faktor eksternal perusahaan berdasarkan pendapat dari konsumen langsung dan menyebar dari mulut ke mulut.
3. Citra Perusahaan Kesan penilaian tersendiri perusahaan dalam masyarakat
4. Kebutuhan Konsumen Apa yang menjadi solusi konsumen agar memenuhi kebutuhannya.²⁶

Manfaat Kualitas Pelayanan Pelayanan yang baik tentu akan memberikan hal yang baik pula untuk perusahaan. Manfaat dan tujuan kualitas pelayanan menurut Kottler, Hayes dan Bloom seperti:

1. Konsumen akan setia kepada perusahaan

Karena konsumen merasa pelayanan perusahaan sangat baik, konsumen bisa jadi akan menjadi konsumen tetap perusahaan tersebut.

2. Konsumen bisa menjadi media iklan gratis

Dengan kepuasan konsumen terhadap pelayanan perusahaan, konsumen bisa saja menyebarkan mengenai hal tersebut kepada rekan-rekan atau tetangganya sehingga perusahaan bisa menjadi lebih dikenal.

3. Kelangsungan bisnis jangka panjang terjamin

Dengan semakin banyaknya konsumen tetap perusahaan, maka perusahaan tidak perlu khawatir tidak akan mendapat konsumen, karena sudah adanya para konsumen tetap tersebut.

²⁶Tjiptono, "Faktor kualitas Fibria Anggraini Puji Lestari Program" 10, no. 2 (2022): 179-87.

4. Konsumen tidak akan memperlakukan mengenai harga

Karena rasa kepercayaan konsumen terhadap perusahaan, maka konsumen tidak akan memperlakukan mengenai harga terhadap suatu produk yang ditawarkan perusahaan.

5. Konsumen merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi

Kebutuhan konsumen bukan hanya dari kualitas produk, melainkan juga dari segi kualitas pelayanan perusahaan. Dengan pelayanan yang baik, maka konsumen akan merasa bahwa semua kebutuhannya telah dipenuhi oleh perusahaan.

6. Nama baik perusahaan meningkat

Hal ini dikarenakan semakin banyaknya konsumen yang merasa puas dan menjadi konsumen setia sehingga nama baik perusahaan pun meningkat di mata semua konsumen.

7. Unggul dalam persaingan bisnis

Maksudnya unggul disini yaitu perusahaan bisa dikatakan satu langkah didepan perusahaan lainnya dalam bersaing karena konsumen telah mempercayai baik dari segi pelayanan maupun kualitas produk perusahaan tersebut.²⁷

Menurut (Zeithaml dalam Hardiyansyah) terdapat beberapa indikator dalam kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Penampilan petugas yang rapi, berkaitan dengan perilaku orang-orang yang

berinteraksi langsung kepada layanan eksternal.

²⁷Kotler, Hayes dan Bloom, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Di Kota Semarang," *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 10, no. 1 (2021): 672–80.

2. Registrasi yang tepat waktu, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
3. Kesiapan petugas melayani pelanggan, berkaitan dengan pelayanan terbaik dimulai dari sikap dan perilaku karyawan, khususnya yang langsung berkomunikasi dengan pelanggan.²⁸

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

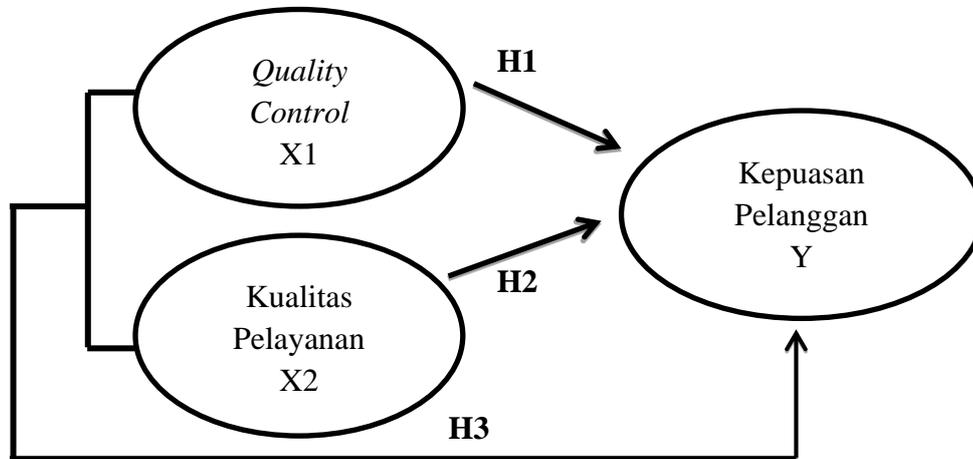
C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah sebuah hal dalam penelitian yang menjelaskan gejala yang menjadi objek permasalahan yang dibahas serta disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan. Kerangka pemikiran merupakan argumentasi peneliti dalam merumuskan suatu hipotesis. Sedangkan, menurut Widayat dan Amirullah, kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang hubungan antara teori dengan berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir berguna membangun suatu hipotesis sehingga dapat disebut sebagai dasar penyusunan hipotesis.²⁹

²⁸Zeithaml dalam Hardiyansyah), Kabupaten Sanggau, and Kalimantan Barat, "Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak," *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)* 6, no. 1 (2021): 94–99.

²⁹Addini Zahra Syahputri, Fay Della Fallenia, and Ramadani Syafitri, "Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif," *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran* 2, no. 1 (2023): 160–66.

Berikut bagan kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian :



Gambar 2.1 : Kerangka Pikir

Pada penelitian ini, peneliti beranggapan bahwa terdapat pengaruh *quality control* (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo secara parsial dan simultan.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris, hipotesis menyatakan hubungan apa yang kita cari atau ingin kita pelajari. Hipotesis adalah keterangan sementara dari hubungan fenomena-fenomena yang kompleks.³⁰

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian, maka dapat dibuat dugaan sementara yaitu :

H_0 : Tidak terdapat pengaruh *Quality control* terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT . PLN (Persero) ULP Kota Palopo.

³⁰ “Dodiet Aditya Setyawan, “Hipotesis Penelitian,” no. April (2022).

H₁ : Terdapat pengaruh *Quality control* terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT . PLN (Persero) ULP Kota Palopo.

H₀ : Tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT . PLN (Persero) ULP Kota Palopo.

H₂ : Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT . PLN (Persero) ULP Kota Palopo.

H₀ : Tidak terdapat pengaruh *quality control* dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT . PLN (Persero) ULP Kota Palopo.

H₃ : Terdapat pengaruh *quality control* dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT . PLN (Persero) ULP Kota Palopo.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Yaitu penelitian untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel.³¹ Dimana Sugiyono mengatakan penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Sedangkan menurut Ali Maksum penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan gejala, fenomena atau peristiwa tertentu. Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan informasi terkait dengan fenomena kondisi, atau variabel tertentu dan tidak dimaksudkan untuk melakukan pengujian hipotesis. Penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik itu satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara satu variabel dengan variabel yang lain. Seperti menghubungkan antara *quality control* dan kepuasan pelanggan menjadi satu variabel.

Penelitian deskriptif ini meliputi penyajian kesimpulan melalui pemaparan statistik. Tujuan utama analisis tersebut adalah untuk memberikan gambaran ilustrasi dan/atau ringkasan yang dapat membantu pembaca memahami jenis variabel dan keterkaitannya. Metode penelitian kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada

³¹Adhi Kusumastuti, "Metode Penelitian Kuantitatif / Adhi Kusumastuti, Ahmad Mustamil Khoiron, Taofan Ali Achmadi," 2020, 28–29.

filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.³²

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana peneliti melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Penelitian ini akan dilakukan di Jl. Veteran, Tomarundung, Kec. Wara Barat, Kota Palopo, Sulawesi Selatan, Lokasi PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo. Khususnya untuk para pelanggan yang telah memenuhi kriteria sampel penelitian. Adapun waktu penelitian dilakukan pada bulan Juli – Agustus 2024.

C. Definisi Operasional Variabel

Tabel berikut ini menyajikan definisi operasional dari setiap variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

NO	VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR
1	Y Kepuasan Pelanggan	Kepuasan pelanggan adalah ukuran sejauh mana kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap layanan atau produk yang telah mereka terima PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo.	1. Perasaan puas 2. Selalu membeli produk 3. Akan merekomendasi kepada orang lain

³²Pina Icha Nurmala, Suwandi Suwandi, and Sri Wahyuni, "Soendari, T. (2012). Metode Penelitian Deskriptif. Bandung, UPI. Stuss, Magdalena & Herdan, Agnieszka, 17, 75.," *Linguistics and Education Journal* 1, no. 2 (2021),.

			4. Terpenuhiya alasan pelanggan setelah membeli produk. ³³
2	<i>X₁ Quality Control</i>	<i>Quality control</i> adalah suatu proses atau sistem yang PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo digunakan oleh bisnis atau organisasi untuk memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan telah memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.	1. Kemampuan proses 2. Spesifikasi yang berlaku 3. Tingkat ketidkda sesesuaian yang diterima. ³⁴
3	X ₂ Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo kepada konsumen/pelanggan atau penerima layanan. Tujuan kualitas pelayanan adalah untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan.	1. Penampilan petugas yang rapi 2. Registrasi yang tepat waktu 3. Kesiapan petugas melayani pelanggan. ³⁵

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sesuai dengan kebutuhan dan tujuan penelitian, maka populasi (objek) dalam penelitian merupakan hal yang mendasari pemilihan, pengolahan, dan

³³Indra Aditia and Suhaji, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Ud Pandan Wangi Semarang," *Ekonomi*, 2022, 1–19.

³⁴Pengertian Kualitas, "Fandy Tjiptono, Quality Control," 2021, 11–47.

³⁵Rezki Febriani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar (Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam)," *Skripsi*, 2022, 1–119.

penafsiran semua data dan keterangan yang berkaitan dengan apa yang menjadi tujuan dalam penelitian. Ridwan menyatakan bahwa populasi adalah objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo. Jumlah anggota Populasi tidak diketahui.

2. Sampel

Sampel merupakan kelompok atau bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang di ambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili pupulasinya.³⁶ Teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan menggunakan pendekatan *purposive sampling* yang merupakan pengambilan sampel berdasarkan karakteristik tertentu. Kuesioner hanya akan dibagikan kepada Pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo.³⁷

Adapun kriteria yang diperlukan untuk menjadi responden dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo
- 2) Berada dalam rentang usia 25-50 tahun

Karena populasi anggota tidak diketahui secara pasti jumlahnya, menurut sugiyono ukuran sampel diperhitungkan denan rumus Cochran:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

³⁶Dr. Sandu Siyoto, SKM and M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, 2015.

³⁷Urip Aryanto, "Metode Penelitian," *Metode Penelitian*, no. 1 (2021): 32–41.

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,10)^2}$$

$$n = 96,04 = 97 \text{ orang}$$

Keterangan :

n = sampel

z = nilai dalam kurve normal untuk simpangan 5%, dengan nilai 1,96

p = peluang benar 50% = 0,5

q = peluang salah 50% = 0,5

e = *margin error* 10%

Dari hasil diatas 96,04 merupakan pecahan dan menurut Sugiyono pada perhitungan yang menghasilkan pecahan (terdapat koma), sebaiknya dibulatkan ke atas. Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 97 orang responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data-data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan

a. Data primer.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo. Data sekunder diperoleh dari dokumen dan laporan terkait.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang mendukung informasi dasar atau referensi dari studi dokumenter yang berkaitan dengan pembahasan penelitian, serta

informasi atau dokumen dan laporan yang berkaitan dengan subjek penelitian.³⁸

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian diperlukan dengan tujuan mengukur suatu fenomena yang ada. Peneliti menggunakan kuesioner bersifat tertutup dengan pengukuran skala likert. Berdasarkan dari paparan diatas mengenai tentang skala likert bahwasanya tidak ada pilihan netral karna untuk mengukur setiap pertanyaan yang diberikan. Responden dapat memilih jawaban yang tersedia untuk setiap pertanyaan. Tujuan dari skala likert adalah mengukur perilaku dan persepsi seseorang mengenai suatu fenomena.³⁹ Terdapat 4 alternatif jawaban yang memungkinkan peneliti memasukkan pilihan jawaban ekstrem tanpa adanya pilihan netral. Adapun pemberian skor pada kuesioner untuk setiap alternatif jawaban yaitu

Tabel 3.2 Skala Likert

No.	Kriteria	Skala
1.	Sangat Setuju	4
2.	Setuju	3
3.	Tidak Setuju	2
4.	Sangat Tidak Stuju	1 ⁴⁰

Sumber: Data diolah

³⁸Nitaria Angkasa et al., "Metode Penelitian Hukum: Sebagai Suatu Pengantar," *Lex Privatum*, 2019.

³⁹"Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen, (Bandung: Alfabeta CV," *Visipena Journal* 9, no. 2 (2021): 168

⁴⁰, "Heru Kurniawan, Pengantar Praktis Penyusunan Instrumen Penelitian,' No. 17 (2021), 29."

Adapun 3 variabel yang akan di ukur yaitu *Quality control* (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan Kepuasan Pelanggan (Y).

G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji instrumen ini bertujuan menilai kelayakan setiap item pernyataan disebut uji validitas dimana suatu kuesioner dinilai layak digunakan jika pernyataan yang disediakan mampu mengukur variabel yang diteliti. Apabila hasil tidak valid berarti terdapat kemungkinan bahwa responden tidak memahami pernyataan yang telah diajukan.⁴¹ Uji validitas dilakukan untuk setiap butir pernyataan. Validnya suatu pernyataan dibuktikan dengan nilai r hitung $>$ r tabel. Sebaliknya, pernyataan dianggap tidak valid jika nilai r hitung $<$ r tabel. Uji validitas dilakukan untuk memastikan kuesioner mengukur variabel yang dimaksud. Validitas diuji menggunakan korelasi product moment dari Karl Pearson. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi instrumen dengan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha."

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Menurut Arikunto, validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. 38 Lebih jelasnya Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan benar-benar mengukur apa

⁴¹Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian, Pertama*, (Jogjakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2022).

yang seharusnya diukur. Validitas diuji melalui analisa Faktor Konfirmatori. Jika loading factor dari indikator $> 0,50$ indikator tersebut valid.

Variabel	Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
X₁	X1.1	0,791	0,202	Valid
	X1.2	0,791	0,202	Valid
	X1.3	0,694	0,202	Valid
X₂	X2.1	0,670	0,202	Valid
	X2.2	0,687	0,202	Valid
	X2.3	0,717	0,202	Valid
Y	Y.1	0,691	0,202	Valid
	Y.2	0,674	0,202	Valid
	Y.3	0,713	0,202	Valid
	Y4	0,732	0,202	Valid

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur tingkat konsistensi instrumen penelitian.⁴² Dalam penelitian ini diuji melalui analisa Faktor Konfirmatori, dan jika nilai Cronbach"s alpha $>$ dari nilai Cronbach"s alpha if item deleted berarti instrumen tersebut reliabel. Uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan dalam penelitian ini dimaksudkan agar data yang diperoleh dengan cara penyeteraan quisioner valid dan reliable. Instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan mampu mengungkapkan data yang diteliti

⁴²F Yusup, "Yusup, F. (2018). Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).," *Jorpres (Jurnal Olahraga Prestasi)* 13, no. 1 (2022): 53–59,.

secara tepat. Tinggi rendahnya instrument menunjukkan sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud oleh Suharsimi Arikunto. Uji validasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validasi item, yaitu menguji terhadap kualitas item-itemnya. Yaitu dengan menghitung korelasi antara setiap item dengan skor total sebagai kriteria validitasnya. Uji reliabilitas bertujuan untuk menguji sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Pengukur reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien Alpha Cronbach (α). Dimana, biasanya reliabilitas minimal 0,5.

Reliabilitas	Cronbach's Alpha	Titik Kritis	Keterangan
<i>Quality Control</i>	0,628	0,60	Reliabilitas
Kualitas Pelayanan	0,615	0,60	Reliabilitas
Kepuasan Pelanggan	0,645	0,60	Reliabilitas

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana dengan bantuan program SPSS 25. Sebelum analisis regresi linear sederhana tersebut dilakukan, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari: uji normalitas, heterokedastisitas, dan multikolinearitas.

1. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan

dalam penelitian dan sebaiknya dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model-model penelitian.⁴³

b) Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas adalah Suatu model regresi dikatakan mengandung Heterokedastisitas apabila adanya ketidaksamaan varian dari residual dari semua pengamatan yang lain, jika varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Apabila varian berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Sifat heteroskedastisitas ini dapat membuat penaksiran dalam model yang bersifat tidak efisien. Umumnya masalah heteroskedastisitas lebih biasa terjadi pada data crosssection dibanding data time-series.

c) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel-variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Dalam model regresi pada penelitian ini menggunakan besaran VIF (variance inflation factor) dan tolerance. Kriteria untuk mendeteksi multikolinieritas adalah melalui cara sebagai berikut: Melihat nilai tolerance : a) Jika nilai tolerance lebih besar dari 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas. b) Jika nilai tolerance lebih kecil dari 0,10 maka artinya terjadi multikolinieritas terhadap data yang di uji. Melihat nilai VIF (variance inflation faktor) :

1. Jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas.

⁴³A. A Hidayat, "Hidayat, A. A. (2021). Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas-Reliabilitas. Health Books Publishing,," *DAIMetode Penelitian Kuantitatif*, no. 17 (2021): 43,

2. Jika nilai VIF lebih besar dari 10,00 maka artinya terjadi multikolinieritas. tabel berarti H_0 ditolak, terdapat Multikolinieritas jika F^* tabel berarti H_0 diterima, tidak terdapat dalam suatu model salah satunya dengan melihat koefisien korelasi yang lebih besar dari 0,8 maka terdapat gejala multikolinieritas.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan model persamaan yang menjelaskan hubungan variabel independen dengan dua atau lebih variabel berganda. Tujuannya untuk memprediksi atau mengetahui bagaimana arah hubungan variabel independen dengan variabel dependennya. Untuk menguji hubungan antar variabel menggunakan model persamaan berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pelanggan

β_0 = Intersep/ Konstanta Regresi

β_1 dan $\beta_2 + \beta_3$ = Koefisien regresi variabel independen

X_1 = *Quality control*

X_2 = Kualitas pelayanan

ϵ = Disturbance error / galat

Dalam penelitian ini, analisis regresi dilakukan menggunakan program Smart PLS 3.2.8. Smart PLS (Partial Least Squares) dipilih karena kemampuannya dalam menangani model struktural yang kompleks dengan banyak variabel, baik dalam bentuk variabel terikat maupun variabel bebas. Program ini sangat berguna untuk analisis data yang memiliki karakteristik non-

normatif dan tidak memerlukan asumsi distribusi normal, yang seringkali menjadi kendala dalam analisis regresi tradisional.

Dengan semua kelebihan yang ditawarkan, Smart PLS 3.2.8 menjadi alat yang sangat efektif untuk analisis regresi dalam penelitian ini, mendukung peneliti dalam menggali dan menganalisis hubungan antar variabel dengan lebih mendalam.

Rumus SMART PLS adalah formula yang digunakan dalam analisis statistik berbasis Partial *Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Versi 3.2.8 mengacu pada versi perangkat lunak SmartPLS, yang merupakan salah satu alat populer untuk melakukan PLS-SEM.

Contoh rumus umum yang digunakan dalam PLS-SEM:

1. Inner Model (Structural Model): Hubungan antara konstruk laten dapat dinyatakan dalam bentuk persamaan regresi. Misalnya:

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Di sini, Y adalah variabel dependen (endogen), X1 dan X2 adalah variabel independen (eksogen), β_1 dan β_2 adalah koefisien jalur, dan ϵ adalah error term.

2. Outer Model (Measurement Model): Dalam model pengukuran, konstruk laten diukur oleh indikator yang terlihat. Ada dua jenis model pengukuran:
 - Model Reflektif: Hubungan antara konstruk laten dan indikatornya dinyatakan dengan:

$$X_i = \lambda_i \xi + \epsilon_i$$

Di mana X_i adalah indikator, ξ adalah konstruk laten, λ_i adalah *loading* faktor, dan ϵ_i adalah error.

- Model Formatif: Dalam model formatif, indikator mempengaruhi konstruk laten, dan hubungan dinyatakan dengan:

$$\xi = \gamma_1 X_1 + \gamma_2 X_2 + \epsilon$$

Di mana ξ adalah konstruk laten, X_1 dan X_2 adalah indikator, γ_1 dan γ_2 adalah koefisien formatif, dan ϵ adalah error.

3. Koefisien Jalur (Path Coefficients): Nilai koefisien jalur antara konstruk laten bisa dihitung dari hasil estimasi model, dan umumnya ditunjukkan oleh β atau γ .
4. Goodness of Fit (GoF): Indikator ini digunakan untuk menilai kecocokan model keseluruhan dalam PLS-SEM. Dalam SmartPLS, ada beberapa metrik seperti R^2 , Q^2 , *Effect Size* (f^2), dan lain-lain.

3. Uji hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui dugaan sementara apakah terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.

a. Hipotesis Parsial (Uji t)

Adanya pengaruh dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen dapat ditunjukkan dengan uji t. Adapun dalam uji t, pengambilan keputusan berpedoman pada perbandingan nilai thitung dan t tabel. Dinyatakan terdapat pengaruh signifikan sekaligus menunjukkan H1 diterima dibuktikan dengan nilai thitung > ttabel dan nilai signifikansi < 0,05. Adapun untuk mengetahui bahwa H1 ditolak sekaligus menunjukkan tidak terdapat pengaruh

yang signifikan dibuktikan dengan thitung lebih kecil dari ttabel dan nilai signifikansi $> 0,05$.

b. Hipotesis Simultan (Uji f)

Uji ini bertujuan untuk menunjukkan apakah sebuah variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel terikat atau tidak. Dasar pengambilan keputusan berpedoman pada perbandingan nilai Fhitung dan Ftabel. Adanya pengaruh yang signifikan sekaligus menunjukkan H1 diterima dibuktikan dengan nilai Fhitung $>$ Ftabel dan nilai signifikansi $<$ Ftabel dan nilai signifikansi $> 0,05$.

4. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji R², atau koefisien determinasi, menjadi sebuah alat yang penting dalam analisis regresi untuk mengevaluasi seberapa baik model regresi dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Dalam konteks ini, R² berfungsi sebagai penanda kekuatan dan kecocokan model terhadap data yang diamati. Koefisien determinasi adalah suatu angka yang berkisar antara 0 hingga 1, dimana semakin mendekati nilai 1, semakin baik pula model dalam menjelaskan variasi dalam variabel terikat. Jika nilai R² mendekati 0, hal ini menandakan bahwa model hanya mampu menjelaskan sedikit variasi dalam variabel dependen dan kemampuan variabel independen dalam memprediksi variabel dependen menjadi terbatas. Sebaliknya, jika nilai R² mendekati 1, hal ini menunjukkan bahwa variabel independen dengan baik mampu menjelaskan variasi dalam variabel dependen, sehingga model memiliki kemampuan yang baik dalam memprediksi hasil. Oleh karena itu, uji R² memberikan pemahaman yang mendalam tentang

sejauh mana model regresi sesuai dengan data yang ada, serta efektivitas variabel independen dalam menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Dengan demikian, hasil dari uji R^2 menjadi kunci dalam mengevaluasi kecocokan model regresi terhadap fenomena yang diamati dalam konteks analisis regresi linear sederhana.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo Jl. Veteran, Tomarundung, Kec. Wara Barat., Kota Palopo, Sulawesi Selatan 91913. Kota Palopo, terletak di belahan Utara Sulawesi Selatan dengan jarak 380 km dari Kota Makasar, Ibu Kota Provinsi Sulawesi Selatan. Berada 2053'15"- 3004'08" Lintang Selatan dan 120003'10" – 120014'34" Bujur Timur Wilayahnya secara geostrategis baik, merupakan simpul dari beberapa kegiatan pembangunan ekonomi bagi wilayah interland. Berpeluang besar dalam dan sinergitas antar wilayahnya. Merupakan pertemuan arus lalu lintas darat yang menghubungkan antara Sulawesi Selatan, Sulawesi Tengah, dan Sulawesi Tenggara. Luas Wilayah Kota Palopomencapai 258,7 km² yang berbatasan dengan beberapa kabupaten di antaranya kabupaten di antaranya Kabupaten Luwu disebelah Utara dan selatan, Kabupaten Toraja Utara di sebelah Barat dan Teluk Bone di sebelah Timur.

Kota Palopo terdiri dari daerah pesisir di bagian Timur, pegunungan di bagian Barat, dan dataran rendah memanjang dari utara sampai Selatan. Dengan lanskap demikian, pengembangan Kota Palopo di masa depan sangat terbatas pada Wilayah Tengah (dataran) yang memanjang dari selatan ke utara, dengan luas spasial k.1. 35% dari total luas Wilayah Kota Palopo.

Penduduk Kota telah mencapai lebih 250 ribu jiwa, laju pertumbuhan penduduk dalam waktu tiga tahun terakhir rata-rata di atas 3% (tiga persen) per tahun. Sebaran penduduk meskipun tidak merata dan cukup bervariasi, namun terdapat tiga kecamatan yang berada di pusat pertumbuhan kota dengan kepadatan penduduk terbilang tinggi. Ketiga Kecamatan dimaksud adalah Kecamatan Wara dengan kepadatan 2,697 jiwa per km², Kecamatan Wara Timur dengan angka kepadatan sebesar 2.566 jiwa per km² dan kecamatan Wara Utara dengan angka kepadatan sebesar 1.796 per km² pada tahun 2022 kepadatan penduduk untuk ketiga kecamatan di atas di proyeksikan masing-masing Wara 3.624 per km², Wara Timur 3.448 per km², dan Wara Utara 2.414 per km².

Selama periode 2009 – 2013 pertumbuhan ekonomi Kota Palopo relatif baik, rata-rata pertumbuhannya sebesar 8,20 persen. Angka pertumbuhan ini sedikit lebih tinggi jika dibandingkan dengan rata-rata pertumbuhan ekonomi Provinsi Sulawesi Selatan yang mencapai 7,62 persen. Pertumbuhan ini dipicu oleh kinerja positif semua sektor, kecuali sektor pertambangan dan penggalian yang berkontraksi (tumbuh negatif) sebesar 10,57 persen. Kinerja terbaik pada sektor keuangan, persewaan, dan jasa perusahaan yang tumbuh hingga 16,14 persen. Perekonomian Kota Palopo semakin menunjukkan perkembangan pesat, seiring dengan jumlah penduduk dan pemukiman ikut bertambah.

b. Sejarah PT PLN (Persero) Kota Palopo

PLN adalah singkatan dari Perusahaan Listrik Negara. PLN adalah sebuah BUMN yang mengurusi semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19, ketika beberapa perusahaan Belanda mendirikan pembangkitan tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Pengusahaan tenaga listrik untuk kepentingan umum dimulai sejak perusahaan swasta Belanda NV. NIGM memperluas usahanya di bidang tenaga listrik yang semula hanya bergerak di bidang gas. Kemudian meluas dengan berdirinya perusahaan swasta lainnya.

Pada tahun 1972 pemerintah Indonesia menetapkan status Perusahaan Listrik Negara sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara (PLN). Pada tahun 1990 melalui peraturan pemerintah nomor 17, PLN ditetapkan sebagai pemegang kuasa usaha ketengaan listrikan. Tahun 1992 pemerintah memberikan kesempatan pada sektor swasta untuk bergerak pada dalam bisnis penyediaan tenaga listrik. Sejalan dengan kebijakan diatas maka pada bulan Juni 1994 status PLN dialihkan dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan perseroan (Persero).

Pada tahun 1961, PLN Pusat membentuk unit PLN Cabang Palopo dengan wilayah kerja meliputi Palopo Utara, Palopo Selatan, dan Palopo. Dengan dikeluarkannya surat edaran PLN pusat NO. 078/PST/1967 tentang klasifikasi bagi kesatuan-kesatuan Perusahaan Listrik Negara PLN cabang luar kota tidak dapat dimasukkan dalam klasifikasi organisasi sebagai cabang. Oleh karna itu, berdasarkan surat keputusan pimpin PLN Eksploitasi VI NO.

001/E.VU 1968 dalam perkembangan selanjutnya PLN Ekploitas VI selain membawahi bebrapa unit PLN cabang Palopo juga membawahi beberapa unit-unit kerja. Berdasarkan peraturan menteri pekerjaan umum dan Tenaga Listrik NO. 01/PRT/1973 tentang Struktur Organisasi pembagian tugas, perusahaan Umum PLN Exploitasi VI BERUBAH MENJADI Exploitas VIII. Sebagai tindakan lanjut, Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik mengeluarkan peraturan Menteri NO. 013/PRT/19735 sebagai pengganti Menteri NO. 01/PRT/1973 yang didalamnya disebutkan bahwa perusahaan mempunyai unsur pelaksanaan yaitu proyek PLN Wilayah. Oleh karna itu, Direksi Perum Listrik Negara menetapkan SK NO. 010/DIR/1976 yang mengubah sebutan PLN Exploitas VIII menjadi PLN Wilayh VIII.

Berdasarkan PP NO. 23 tahun 1994 maka status PLN Wilayah Palopo berubah menjadi Persero maka juga diubah berubah namanya menjadi PT PLN (Persero) Wilayah Palopo. Perubahan ini mengandung arti bahwa PLN semakin dituntut untuk dapat meningkatkan kinerja, sejalan dengan restrukturisasi sektor ketenaga listrikan, PT PLN (Persero) Wilayah Palopo diarahkan menjadi Strategic Businees Unit/Investment Cent dan sebagai tindakan lanjut, sesuai dengan keputusan Direksi PLN (Persero) NO 01. K/01/DIR/2001 tanggal 8 Januari 2001, PT PLN (Persero) wilayah Palopo berubah menjadi PT PLN (PERSERO) Unit Bisnis Wilayah Palopo.

Visi dan Misi PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo.

a. Visi

Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

b. Misi

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.

2. menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.

3. mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.

4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

2. Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan dengan 97 responden yang merupakan pelanggan dari PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo.

a. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis	Jumlah	Persentase
Laki-laki	31	32%
Perempuan	66	68%
Total	97	100%

Sumber: Data diolah, 2024

Tabel 4.1 mengindikasikan terdapat 31 responden laki-laki dengan persentase 32% dan 66 responden perempuan dengan persentase 68%. Dari data tersebut diketahui bahwa responden yang mendominasi yaitu perempuan.

b. Karakteristik Berdasarkan Usia

Karakteristik atau kriteria responden yang ditetapkan peneliti adalah karyawan PT. PLN Persero ULP Kota Palopo yang berusia 18-50 tahun.

Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia

Rentan Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase
25-29 Tahun	10	10%
30-34 Tahun	15	15%
35-39 Tahun	30	30%
40-44 Tahun	22	22%
45-50 Tahun	20	20%
Total	97	

Sumber: Data diolah, 2024

3. Hasil Olah Data Statistik

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Item pernyataan yang digunakan dapat diuji kelayakannya dengan melakukan uji validitas. Layaknya suatu item pernyataan dibuktikan dengan r hitung yang memiliki nilai lebih besar daripada r tabel. Adapun 0,202 adalah nilai r tabel yang ditentukan berdasarkan taraf signifikansi 5% dengan $df (n-2) = 95$.

Berikut hasil uji validitas dengan program SPSS:

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel *Quality Control* (X1),
Kualitas Pelayanan (X2), Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel	Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
X ₁	X1.1	0,791	0,202	Valid
	X1.2	0,791	0,202	Valid
	X1.3	0,694	0,202	Valid
X ₂	X2.1	0,670	0,202	Valid
	X2.2	0,687	0,202	Valid
	X2.3	0,717	0,202	Valid
Y	Y.1	0,691	0,202	Valid
	Y.2	0,674	0,202	Valid
	Y.3	0,713	0,202	Valid
	Y4	0,732	0,202	Valid

Sumber: Data diolah di SPSS versi 26, 2024

Sesuai data pada Tabel 4.3 dapat dinyatakan setiap item pernyataan pada variabel *quality control* yang digunakan dianggap valid, disebabkan nilai disebabkan nilai R_{hitung} tiap item pernyataan lebih besar dari nilai R_{tabel} (> 0,202).

2) Uji Reliabilitas

Uji ini diperlukan dalam penelitian dengan tujuan menguji sejauh mana instrumen pengukuran memperoleh hasil yang sama meskipun digunakan secara. Syarat untuk menilai suatu Instrumen penelitian ini dapat diandalkan

karena hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60.

Berikut hasil uji dengan program SPSS:

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Quality Control* (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliabilitas	Cronbach's Alpha	Titik Kritis	Keterangan
<i>Quality Control</i>	0,628	0,60	Reliabilitas
Kualitas Pelayanan	0,615	0,60	Reliabilitas
Kepuasan Pelanggan	0,645	0,60	Reliabilitas

Sumber: Data diolah di SPSS versi 26, 2024

Tabel 4.4 mengindikasikan nilai *cronbach's alpha* pada variabel *Quality Control* (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y) lebih besar dari 0,60 maka dianggap reliabel.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Hasil uji data dianggap berdistribusi normal dan model regresi yang digunakan dinyatakan tidak bersifat bias sesuai dengan kriteria penilaian yang ada pada Kolmogorov Smirnov yaitu nilai signifikansi $> 0,05$. Berikut hasil uji normalitas dengan SPSS :

Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas

Keterangan	Unstandardized Residual
N	97
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

Sumber: Data diolah di SPSS versi 26, 2024

Sesuai dengan Tabel 4.5 menunjukkan data berdistribusi normal berdasarkan nilai Asymp.Sig. sebesar $0,200 > 0,05$.

2) Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas diperlukan dalam penelitian dengan tujuan mengetahui adanya korelasi antar variabel *Quality Control* (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2). Seharusnya tidak terjadi multikolonieritas antara *Quality Control* (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) agar model regresi tidak bersifat bias. Berikut merupakan Tabel 4.6 yang menunjukkan hasil uji multikolonieritas dengan program SPSS.

Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Tolerance	VIF	Keterangan
<i>Quality Control</i>	0,809	1,235	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kualitas Pelayanan	0,809	1,235	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber: Data diolah di SPSS versi 26, 2024

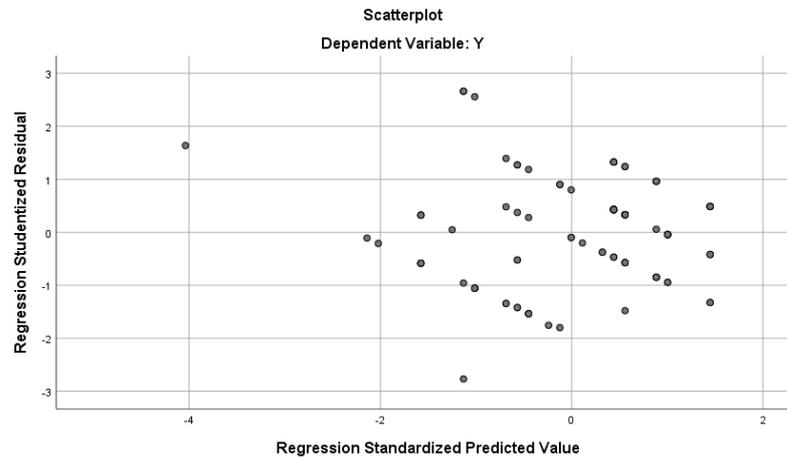
Tabel 4.6 menunjukkan VIF *Quality Control* (X1) yaitu $1,235 > 10$, Kepercayaan Konsumen (X2) $1,235 < 10$. Nilai tolerance *Quality Control* (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) sebesar $0,809 > 0,10$. Artinya pada data tidak terjadi multikolonieritas.

3) Uji Heteroskedasitas

Uji ini bertujuan mengetahui adanya ketidaksamaan varian dari *Quality Control* (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) dalam model regresi. Agar model regresi tidak bias seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut hasil uji

heteroskedastisitas melalui program SPSS dengan menggunakan grafik *scatter plot* dan uji glejser.

Gambar 4.1 Grafik Scatter Plot



Sumber: Data diolah di SPSS versi 26, 2024

Grafik *scatter plot* tersebut menunjukkan penyebaran pola tidak beraturan dan tidak berkumpul diangka 0, sehingga dapat dipastikan bahwa tidak terjadi heteroskedasitas.

Hasil uji Glejser bagaimana terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Hasil Uji Glejser

Model	Sig.	Keterangan
<i>Quality Control</i>	0,246	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan	0,916	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah di SPSS versi 26, 2024

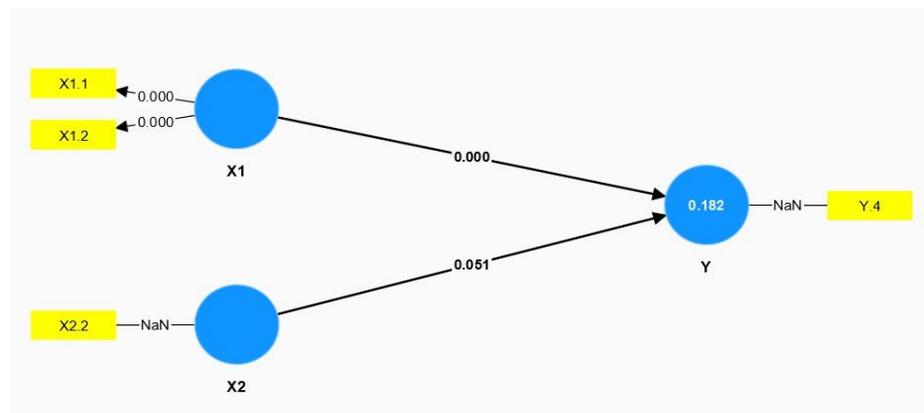
Hasil uji pada tabel 4.7 tersebut menunjukkan bahwa variabel yang di uji tidak non heteroskedastitas, dikarenakan seluruh nilai sig > 0,05 yang bermakna tidak terjadi heteroskedastitas.

c. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk menguji pengaruh secara parsial dan simultan variabel *Quality Control* (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Gambar 4.2 berikut menunjukkan hasil uji regresi berganda melalui program Smart PLS :

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk menguji pengaruh secara parsial variabel *Quality Control* (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Gambar 4.2 Analisis Inner Weight



Sumber: Data diolah Smart PLS 3.2.8

Dari model tersebut, terlihat bahwa *Quality Control* diukur melalui dua indikator, yaitu X1.1 dan X1.2, dengan hasil yang menunjukkan tidak ada pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (ditandai dengan nilai jalur 0,000). Sementara itu, Kualitas Pelayanan (X_2) juga memiliki dua indikator, di mana salah satunya, X2.2, tidak memberikan data yang valid (nilai NaN). Meskipun demikian, hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan

Pelanggan menunjukkan pengaruh yang lebih berarti dengan nilai jalur 0,051, meskipun pengaruhnya relatif kecil. Hal tersebut mengindikasikan bahwa *Quality Control* tidak secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan, sedangkan Kualitas Pelayanan memiliki peran yang lebih signifikan meskipun masih rendah.

d. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji t)

Adanya pengaruh secara parsial variabel *Quality Control* (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dapat diketahui melalui uji t. Jika nilai t hitung > t tabel. dan nilai signifikansi < 0,05, artinya ada pengaruh yang signifikan.

Penentuan t tabel dengan taraf signifikansi 5% yaitu:

$$t_{table} = t(a/2; n - k - 1)$$

$$t(0,05/2; 97 - 2 - 1)$$

$$t(0,025; 94)$$

$$t(1,986)$$

ket:

a = tingkat kepercayaan (nilai signifikansi)

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel X

Berdasarkan rumus tersebut, nilai t tabel yang digunakan yaitu 1,986 sesuai dengan tabel titik persentase distribusit. Berikut hasil uji t dengan program Smart PLS :

Tabel 4.8 Uji Hipotesis Berdasarkan Total Effects

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1 → Y	0.335	0.346	0.095	3.518	0.000
X2 → Y	0.187	0.185	0.096	1.949	0.051

Sumber: Data diolah Smart PLS 3.2.8

Berdasarkan tabel 4.8 diatas variabel eksogen jika nilai T statistic $>1,98$ atau P values dengan nilai $<0,05$.

1. Dalam analisis *quality control* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *quality control* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t menunjukkan bahwa *Quality Control* memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai t-hitung sebesar 4,902, yang lebih besar dari t-tabel (1,986), serta nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$). Hal ini berarti semakin tinggi penerapan Quality Control, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.
2. Dalam analisis kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dapat dilihat pada tabel dimana nilai T Statistic menunjukkan angka kisaran 1.949 ($>1,98$) dan dapat juga dibuktikan dengan melihat nilai P Value nya sebesar 0,051 ($<0,05$). Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo.

2) Uji Simultan (Uji F)

Adanya pengaruh secara simultan variabel Digital Literacy (X1) dan Self Efficacy (X2) terhadap Eksistensi Usaha (Y) dapat diketahui melalui uji F. Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ membuktikan terdapat pengaruh yang signifikan. Adapun penentuan F_{tabel} dengan taraf signifikansi 5% dalam penelitian ini yaitu: $F_{tabel} = F(k; n - k) = F(2; 97 - 2) = F(2; 95) = F(3,090)$

Nilai F_{tabel} yang digunakan yaitu 3,090 sesuai dengan tabel distribusi F. Berikut tabel yang menunjukkan hasil uji F melalui program SPSS:

Tabel 4.9 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Variabel	Fhitung	Signifikansi
<i>Regression</i>	107,273	0,000

Sumber: Data diolah di SPSS versi 26, 2024

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa model regresi memiliki nilai F_{hitung} (107,273) $>$ F_{tabel} (3,090) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, artinya H_3 diterima. Artinya terdapat pengaruh secara simultan variabel *Quality Control* (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) yang signifikan.

e. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji determinasi digunakan dengan tujuan untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel *Quality Control* (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). ketika nilai yang diperoleh mendekati satu, memiliki arti bahwa variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Berikut

tabel yang menunjukkan hasil uji koefisien determinasi menggunakan SPSS.

Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	<i>Adjusted R Square</i>
1	0,401

Sumber: Data diolah di SPSS versi 26, 2024

Tabel 4.9 menunjukkan nilai *Adjusted R Square* atau koefisien determinasi sebesar 0,401 maka dapat dinyatakan kemampuan variabel *Quality Control* (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) yaitu sebesar 40,1% dalam Kepuasan Pelanggan (Y) dan 59,9 % dipengaruhi oleh variabel lain.

B. Pembahasan

1. Pengaruh *Quality control* (X₁) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil uji t yang menunjukkan *Quality Control* (X1) dengan nilai t_{hitung} (4.902) > t_{tabel} (1,986) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya secara parsial terdapat pengaruh secara positif dan signifikan *Quality Control* (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Dengan demikian H1 diterima dan H0 ditolak pada rumusan hipotesis pengaruh *Quality Control* (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Quality Control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, yang menegaskan bahwa kontrol kualitas yang baik mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan jasa.

Berdasarkan hasil penelitian ini, PT. PLN (Persero) dapat mengambil langkah strategis dalam meningkatkan *Quality Control* melalui beberapa

tindakan yaitu, meningkatkan sistem monitoring layanan real-time, seperti penggunaan sensor otomatis untuk mendeteksi gangguan listrik lebih cepat. Mempercepat respons terhadap keluhan pelanggan melalui penerapan chatbot berbasis AI yang dapat memberikan solusi awal terhadap masalah pelanggan secara langsung. Menyediakan aplikasi berbasis pelanggan, yang memungkinkan pelanggan untuk memantau histori layanan mereka, melaporkan gangguan, dan memberikan umpan balik secara langsung. Dengan penerapan strategi ini, PLN dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Hasil ini menunjukkan bahwa pelanggan PT. PLN (persero) ULP Kota Palopo merasakan dampak langsung dari sistem *Quality Control* yang diterapkan dalam layanan kelistrikan. Pelanggan yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas mengalami layanan PT. PLN (persero) ULP Kota Palopo secara langsung, baik dalam hal keandalan pasokan listrik, kecepatan respons terhadap gangguan, maupun sistem pengelolaan keluhan pelanggan. Oleh karena itu, pelanggan yang merasa bahwa PT. PLN (persero) ULP Kota Palopo memiliki sistem *Quality Control* yang baik cenderung lebih puas dibandingkan pelanggan yang merasa kualitas pengelolaan layanan masih kurang optimal. bagi penelitian mendatang untuk mengeksplorasi lebih lanjut faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti pengaruh teknologi digital dalam pengelolaan layanan PT. PLN (persero) ULP Kota Palopo, peran tarif listrik dalam kepuasan pelanggan, atau studi komparatif dengan perusahaan listrik di daerah lain. Secara

keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa *Quality Control* merupakan faktor penting dalam membangun kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo, di mana perbaikan dalam sistem kontrol kualitas dapat menjadi strategi utama dalam meningkatkan pengalaman pelanggan dan reputasi perusahaan.

Hasil penelitian ini sejalan oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wahyudianis Agustiara, Nur Laily Hawa E 2021 yang berjudul “Pengaruh *Quality Control* dan *Costumer Service* Terhadap Kualitas Pelayanan pada Wonderwash laundry”. Dalam penelitian tersebut menunjukkan hasil penelitian yang menyatakan bahwa *Quality Control* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Artinya jika *Quality Control* baik maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.⁴⁴

Menurut Vincent Gasperz pengendalian kualitas adalah aktivitas dan teknik operasional yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan mutu. Dalam penelitian ini terbukti bahwa *Quality Control* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Matesu Gotty Abadi Gresik.⁴⁵

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil uji t yang menunjukkan Kualitas Layanan (X_2) dengan nilai t_{hitung} (1,949) > t_{tabel} (1,986) dan nilai signifikansi sebesar $0,051 < 0,05$. Artinya Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh

⁴⁴Agustiara and Hawa E, “Pengaruh *Quality Control* Dan *Customer Service* Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Wonderwash Laundry.”

⁴⁵Umi Elan and Patria Satya Nuswantara, “Pengaruh *Quality Control* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Matesu Gotty Abadi Gresik,” *Gema Ekonomi* 06, no. 01 (2022): 57–63.

signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo.

Hasil ini menunjukkan bahwa harapan pelanggan yang tinggi dan faktor-faktor eksternal yang sulit dikendalikan oleh PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo. Meskipun PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo berusaha memberikan pelayanan yang baik, pelanggan mungkin tetap merasa tidak puas karena beberapa alasan seperti harapan yang terlalu tinggi, Pelanggan seringkali memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo, seperti kestabilan pasokan listrik tanpa gangguan. Jika ada gangguan kecil, meskipun PLN sudah memberikan pelayanan yang baik, pelanggan tetap merasa kecewa. Faktor Eksternal, seperti gangguan layanan akibat bencana alam, cuaca ekstrem, atau kerusakan infrastruktur yang tidak terduga, bisa memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, meskipun PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo berusaha untuk mengatasi masalah tersebut. Kurangnya Konsistensi dalam Layanan, Kualitas layanan PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo bisa bervariasi antar wilayah, dan ketidaksetaraan pelayanan ini menyebabkan ketidakpuasan di beberapa daerah. Proses pengaduan yang tidak Efektif, sistem pengaduan yang lambat atau tidak memadai bisa mengurangi tingkat kepuasan pelanggan, meskipun PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo sudah melakukan perbaikan atau peningkatan pelayanan. Secara keseluruhan, persepsi negatif dan kesenjangan antara ekspektasi dan kenyataan lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan daripada kualitas pelayanan itu sendiri.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Evan Chandra Kusuma yang berjudul “ Pengaruh Nilai Yang Diterima Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan : Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator dan Gender Sebagai Modertor”. Dalam penelitian tersebut menunjukkan hasil yang menyatakan Kepuasan Pelanggan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.⁴⁶

Menurut Oliver teori ini, kepuasan pelanggan adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jika pelanggan memiliki harapan yang rendah terhadap kualitas pelayanan, meskipun pelayanan yang diterima baik, kepuasan mereka mungkin tidak berubah secara signifikan. Sebaliknya, pelanggan bisa saja merasa puas jika harapan mereka sangat rendah meskipun kualitas pelayanan tidak memadai.⁴⁷

3. Pengaruh *Quality control* (X₁) dan Kualitas Pelayanan (X₂) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa model regresi memiliki nilai Fhitung (107,273) > Ftabel (3,090) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Artinya terdapat pengaruh variabel *Quality Control* (X₁) dan Kualitas Pelayanan (X₂) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) yang signifikan secara simultan. Dengan demikian, H₃ diterima pada rumusan hipotesis pengaruh *Quality Control* (X₁) dan Kualitas Pelayanan (X₂) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). yang berarti semakin baik *Quality Control* dan Kualitas

⁴⁶Heni Rohaeni dan Nisa Marwa, “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Amsir Management Journal* 1, no. 1 (2022): 46–58,.

⁴⁷ Vivid Violin et al., “Pengaruh Konsep Low-Cost Carrier Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Maskapai Lion Airlines Di Indonesia,” *Journal of Management Science (JMS)* 2, no. 3 (2021): 26–36.

Pelayanan maka akan semakin tinggi Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo.

Hasil ini menunjukkan bahwa *Quality control* dan kualitas pelayanan memang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. *Quality Control* meningkatkan konsistensi Produk atau Layanan. *Quality control* memastikan bahwa produk atau layanan yang diberikan kepada pelanggan memenuhi standar yang telah ditetapkan, dengan memastikan konsistensi kualitas, pelanggan merasa lebih puas karena mereka tahu apa yang mereka harapkan setiap kali melakukan transaksi. Kualitas Pelayanan pengalaman pelanggan yang positif, kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan, keramahan, dan kemampuan staf dalam menangani permintaan atau masalah pelanggan. Layanan yang baik menciptakan pengalaman yang menyenangkan, yang berujung pada kepuasan pelanggan. Secara keseluruhan, kontrol kualitas yang baik memastikan bahwa produk atau layanan yang diberikan memenuhi standar tinggi, sementara kualitas pelayanan yang baik menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Keduanya berperan penting dalam menciptakan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yang dapat meningkatkan loyalitas dan reputasi perusahaan.

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Kualitas pelayanan menurut American Soceity for *Quality Control* dalam Phillip Kotler totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Goetsch dan Davis mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kondisi dinamis yang

berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁴⁸

Adapun nilai koefisien determinasi sebesar 0,401 maka dapat dinyatakan kemampuan variabel *Quality Control* (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) yaitu sebesar 40,1% dalam Kepuasan Pelanggan (Y) dan 59,9 % dipengaruhi oleh variabel lain. Selain *Quality Control* dan Kualitas Pelayanan, faktor lain yang juga memungkinkan memengaruhi Kepuasan Pelanggan yaitu harga dan transparansi tagihan.

⁴⁸ Fajar Saputro and Muhammad Jalari, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Roti Bakar," *Jurnal Riset Manajemen* 1, no. 3 (2023): 266–85.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil olah data yang dilakukan, maka kesimpulan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara parsial variabel *Quality Control* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PT. PLN Persero ULP Kota Palopo. Berdasarkan nilai $t_{hitung} (4,902) > t_{tabel} (1,986)$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.
2. Secara parsial variabel Kualitas Pelayanan (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PT. PLN Persero ULP Kota Palopo. Berdasarkan nilai $t_{hitung} (1,949) > t_{tabel} (1,986)$ dan nilai signifikansi sebesar $0,051 < 0,05$.
3. Secara simultan variabel *Quality Control* (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PT. PLN Persero ULP Kota Palopo. Berdasarkan nilai $F_{hitung} (107,273) > F_{tabel} (3,090)$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

B. Saran

1. Bagi Perusahaan PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo
Sebaiknya perusahaan memberikan pengarahan atau pelatihan mengenai kualitas layanan dan *quality control* terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan dapat mengeksplorasi faktor-faktor tambahan yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan konsumen. Diharapkan juga dapat menggunakan metode penelitian yang lebih mendalam, seperti wawancara mendalam untuk memahami lebih jauh tentang pengalaman mahasiswa dalam menentukan suatu kepuasan pelanggan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditia, Indra, and Suhaji. 2022 “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Ud Pandan Wangi Semarang.” *Ekonomi*, 1–19.
- Agustiara, Wahyudianis, and NR Hawa E. (2021) “Pengaruh Quality Control Dan Customer Service Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Wonderwash Laundry.” *Adbis: Jurnal Administrasi Dan Bisnis* 15 : 1–8.
- Along, Antonius, Kabupaten Sanggau, and Kalimantan Barat. (2021) “Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak.” *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)* 6, no. 1 : 94–99.
- Ambarika, Rahmania, and Lingga Kusuma Wardani (2021) “Analisis Hubungan Perilaku Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan.” *The Indonesian Journal of Health Science* 13, no. 1 : 53–60.
- Andi Riyanto. 2022 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Kepuasan Pelanggan*, 10–27.
- Angkasa, Nitaria, Yulia Kusuma Wardani, Zulkarnain, Yennie Agustin, Ali Faisal, Rita Susanti, Gunawan, Husni Mubaroq, and Maya Shafira. 2019 “Metode Penelitian Hukum: Sebagai Suatu Pengantar.” *Lex Privatum*.
- Aryanto, Urip. (2021) “Metode Penelitian.” *Metode Penelitian*, no. 1 : 32–41.
- Ekonomi, Fakultas, Universitas Pamulang, and Kualitas Produk. (2021) “Pengaruh Kualitas Pelayanan.” *Arianto* 3, no. 2 : 108–19.
- Ekonomika, Fakultas, D A N Bisnis, and Universitas Diponegoro. 2021 “Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Kantor Pos Purworejo)” .
- Elan, Umi, and Patria Satya Nuswantara. (2022) “Pengaruh Quality Control Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Matesu Gotty Abadi Gresik.” *Gema Ekonomi* 06, no. 01 : 57–63.
- Faisal Marzuki, Handono Mardiyanto, and Diyah Yuli Sugiarti. “Sugiyono, (2021) Metode Penelitian Manajemen, (Bandung: Alfabeta CV.,” *Visipena Journal* 9, no. 2 : 316–29.
- Fajar Saputro, and Muhammad Jalari. (2023) “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Roti Bakar.” *Jurnal Riset Manajemen* 1, no. 3 : 266–85.
- Fasiha, Muh. Ruslan Abdullah. (2020) “Zakat Management Formulation: Improving the Quality of Management with a Quality Assurance Approach.” *Technium Social Sciences Journal* 6, no. December: 101–5.

- Febriani, Rezki. 2022 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar (Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam).” *Skripsi*, 1–119.
- Heni Rohaeni dan Nisa Marwa. (2022) “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Amsir Management Journal* 1, no. 1 : 46–58.
- Hidayat, A. A. “Hidayat, A. A. (2021). Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas-Reliabilitas. Health Books Publishing.” *DAIMetode Penelitian Kualitatif*, no. 17 : 43.
- Juran dalam Schonberger dan Knod. (2023) “Analisis Pengendalian Kualitas (Quality Control) Dalam Meningkatkan Kualitas Produk.” *Jurnal Ekonologi* 6, no. 2 : 393–99.
- Kesehatan, Politeknik, and Kementerian Kesehatan. “Dodiet Aditya Setyawan, “Hipotesis Penelitian,” no. April (2022).
- Khoirunnisa’, Arifatu Afifah, and Andi Wijayanto. (2021) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Di Kota Semarang.” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 10, no. 1 : 672–80.
- Kotler dan Keller. (2022) “Kualitas Pelayanan.” *Aramis* 6, no. 3 : 1658–67.
- “Fandy Tjiptono, 2021 Kualitas, Pengertian. *Quality Control*, 11–47.
- Kusdianto, Indra, Rismalasari Rismalasari, Muhammad Ikbal, and Haedar Haedar. (2022) “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) UP3 Palopo.” *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo* 8, no. 1 : 83.
- Kusumastuti, Adhi. (2022) “Metode Penelitian Kuantitatif / Adhi Kusumastuti, Ahmad Mustamil Khoiron, Taofan Ali Achmadi, 28–29.
- Lestari, Fibria Anggraini Puji. (2022) “Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Fibria Anggraini Puji Lestari Program” 10, no. 2 : 179–87.
- Mi’raji, M.Akbar, Suliawati, and Mahrani Arfah. (2023) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Patumbak Medan Selatan (Studi Kasus Pelanggan Dengan Daya 23 . 000 VA).” *Jurnal UISU* 3814 : 1–6.
- Millah, Hayatul, and Hamdiah Suryana. (2021) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart Di Desa Karangbong Kecamatan Pajajaran)” 6, no. 2 : 134–42.
- Nurmala, Pina Icha, Suwandi Suwandi, and Sri Wahyuni. “Soendari, T. (2012). (2021)Metode Penelitian Deskriptif. Bandung, UPI. Stuss, Magdalena & Herdan, Agnieszka, 17, 75.” *Linguistics and Education Journal* 1, no. 2.
- Yuzza Bayhaqi. 2022 Pengaruh, Analisis, and Kualitas Layanan. “Pengaruh

Kualiatas Layanan.”

- Peningkatan, Upaya, Kualitas Pelayanan, Studi Kasus, and Bengkel Motor. “2. Mohammad Shohib Tri Pambudi , Dzakiyah Widyaningru. (2023) Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus : Bengkel Motor XYZ)” 7, no. 3 : 1207–17.
- Raflisyah, Muhammad. (2022) “Penerapan Quality Control Yang Tepat Pada PT . PHC Indonesia - Bekasi Bogor Juli 2022 Lembar Persetujuan Uji Sidang Skripsi,” no. 021118432.
- Rahmawati, Rizqi, and Kaukabilla Alya Parangu. (2020) “Al-Amwal : Journal of Islamic Economic Law Maret 2020, Vol.5, No. 1 *Al-Amwal : Journal of Islamic Economic Law* 5, no. 1 : 59–71.
- Rohmah, Ratnasari Nur, and Hasyim Asyari. (2022) “Penyuluhan Penggunaan Listrik Yang Aman Dan Hemat Bagi Anak-Anak.” *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia* 2, no. 2 : 225–29.
- Setiawan, Edi Indra, Evi Surahman, and Burhan Rifuddin. (2020) “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pada PT. Semen Tonasa, Tbk Di Kota Palopo.” *Jurnal of Islamic Ekonomik and Bussiness* 2, no. 2 : 52–56.
- Shaliza, Fara, Dian Rosma Yanti, and Sopyan. (2022) “Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan Grapari Telkomsel Dumai.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pajak (EJAK)* 2, no. 2 : 30–35.
- Syafrida Hafni Sahir. 2022 *Metodologi Penelitian, Pertama, (Jogjakarta: Penerbit KBM Indonesia.*
- Syahputri, Addini Zahra, Fay Della Fallenia, and Ramadani Syafitri. (2023) “Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif.” *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran* 2, no. 1 : 160–66.
- Undap, Miracle, Herman Karamoy, and Victorina Z. Tirayoh. (2023) “Evaluasi Penerapan Total Quality Manajemen (Tqm) Pada Pt. Pln (Persero) Up2B Sistem Minahasa.” *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 11, no. 3 : 698–705.
- Violin, Vivid, Mahfudnurnajamuddin, Sabri Hasan, and Muhlis Sufri. (2021) “Pengaruh Konsep Low-Cost Carrier Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Maskapai Lion Airlines Di Indonesia.” *Journal of Management Science (JMS)* 2, no. 3 : 26–36.
- Wahani, Magdalena Monica, Sifrid S Pangemanan, and Sherly Pinatik. (2021) “Pengaruh Total Quality Management (TQM) Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana

- Pelayanan Pelanggan Kotamobagu.” *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum)* 5, no. 1 : 84–97.
- Yani, Ahmad, Azhar Arsyad, Syamsudduha Syamsudduha, and Arifuddin S. (2021) “Pelaksanaan Quality Control Proses Pembelajaran Pada Pascasarjana Universitas Islam Negeri (Uin) Alauddin Makassar.” *Jurnal Diskursus Islam* 6, no. 3 : 579–600.
- Yasa, I. K. G. Udha Krisna, I. B. G. Dwidasmara, and C. R. A Pramatha. (2023) “Perancangan Sistem Informasi Daya Listrik PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Mengwi.” *Jurnal Pengabdian Informatika* 1, no. 4 : 973–79.
- Yonathan, Tanuwijaya. (2022) “Analisis Quality Control Di Bagian Produksi Pada Pt Galaxy Perkasa.” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 5, no. 3 : 2013–15.
- Yusup, F. “Yusup, F. (2022) . Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).” *Jorpres (Jurnal Olahraga Prestasi)* 13, no. 1 : 53–59.
- Zainuddin Iba, Aditya Wardhan. “Heru Kurniawan, (2021) Pengantar Praktis Penyusunan Instrumen Penelitian,’ No. 17, 29.43.

**L
A
M
P
I
R
A
N**

Lampiran1: Kuesioner Penelitian

KUOSIONER PENELITIAN

A. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Saudara/i diminta untuk memberikan tanda (ceklis) pada salah satu skala 1-4 yang tersedia pada kolom disamping pernyataan / pernyataan untuk menentukan seberapa setuju saudara/i mengenai hal-hal dalam pernyataan tersebut.

Jika menurut saudara/i tidak ada jawaban yang tepat, maka jawaban-jawaban mendekati dapat diberikan pada pilihan berikut:

NO	Jawaban	Skor
1.	Sangat tidak setuju	1
2.	Tidak setuju	2
3.	Setuju	3
4.	Sangat setuju	4

B. Identitas Responden

- a. Nama
- b. Jenis Kelamin
- c. Umur
- d. Alamat

C. Daftar Pernyataan Responden

a. Quality Control (X1)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Kemampuan proses					
1.	Proses layanan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo berjalan dengan efisien dan cepat.				
Spesifikasi yang berlaku					
1.	Produk dan layanan dari PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo sesuai dengan spesifikasi dan standar yang berlaku.				
Tingkat ketidaksesuaian yang diterima					
1.	Pengendalian mutu yang baik di PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo efektif mengurangi ketidaksesuaian dalam pelayanan pelanggan.				

b. Kualitas Pelayanan (X2)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Penampilan petugas yang rapih					
1.	Petugas PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo selalu tampil bersih dan rapi saat melayani pelanggan.				
Registrasi yang tepat waktu					
1.	Proses registrasi di PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo dilakukan dalam waktu yang dijanjikan tanpa penundaan.				
Kesiapan petugas melayani pelanggan					
1.	Petugas PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo responsif dan segera merespons permintaan atau keluhan pelanggan.				

c. Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Perasaan puas					
1.	Saya merasa puas dengan keandalan pasokan listrik yang disediakan oleh PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo.				
Selalu membeli produk					
1.	Saya terus membeli produk listrik dari PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo karena saya percaya pada keandalan dan kualitasnya.				
Akan merekomendasikan kepada orang lain					
1.	Saya rasa yakin bahwa PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo adalah pilihan terbaik untuk penyedia listrik dan akan merekomendasikannya kepada orang lain.				
Terpenuhinya alasan pelanggan setelah membeli produk					
1.	Setelah membeli produk dari PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo saya merasa kebutuhan listrik saya terpenuhi dengan baik.				

Lampiran 2 : Tabulasi Penelitian

<i>QUALITY CONTROL</i>			TOTAL
X1.1	X1.2	X1.3	
4	4	3	11
4	4	3	11
3	3	4	10
4	4	4	12
3	3	4	10
4	4	3	11
4	4	3	11
4	4	3	11
3	3	3	9
3	3	3	9
4	3	4	11
3	3	4	10
4	4	4	12
4	4	4	12
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
4	4	4	12
4	4	4	12
3	3	4	10
4	4	4	12
3	3	3	9
4	3	4	11
4	4	4	12
4	4	3	11
4	4	3	11
4	3	3	10
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	4	10
4	4	4	12
4	4	4	12

4	4	3	11
4	4	4	12
4	4	4	12
3	4	3	10
3	3	3	9
4	3	3	10
4	4	4	12
4	4	4	12
3	3	4	10
3	3	3	9
4	4	3	11
4	3	4	11
4	4	4	12
3	3	4	10
3	4	3	10
4	4	3	11
3	3	3	9
3	2	3	8
4	3	3	10
4	3	3	10
3	3	3	9
4	3	3	10
4	4	4	12
3	3	3	9
3	3	2	8
3	3	3	9
3	3	3	9
2	3	2	7
4	4	4	12
4	4	3	11
4	4	4	12
4	4	3	11
3	4	4	11
4	4	4	12
4	3	4	11
4	4	4	12
3	4	4	11
4	4	4	12

4	4	3	11
4	4	3	11
4	4	4	12
3	4	4	11
3	4	4	11
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	3	11
4	4	3	11
4	3	4	11
4	4	4	12
3	3	4	10
4	4	4	12
4	3	3	10
4	3	4	11
4	3	4	11
4	4	3	11
4	3	4	11
4	3	3	10
3	4	4	11
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	3	11
4	4	3	11
4	4	4	12

KUALITAS PELAYANAN

X2.1	X2.2	X2.3	
4	4	4	12
4	4	4	12
3	3	4	10
4	3	3	10
3	3	3	9
4	3	2	9
3	3	3	9
4	4	4	12
4	4	3	11
3	3	4	10
3	3	4	10
4	3	3	10
3	3	3	9
4	4	4	12
4	4	4	12
3	4	4	11
3	3	3	9
4	3	4	11
4	4	4	12
3	3	3	9
4	4	4	12
3	3	3	9
3	3	4	10
4	4	4	12
4	4	4	12
3	3	3	9
4	3	3	10
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	4	3	10
4	3	3	10
4	4	4	12
4	4	3	11
3	3	4	10
3	3	4	10

4	4	4	12
3	3	3	9
3	3	3	9
3	4	4	11
4	4	4	12
4	3	3	10
3	3	4	10
4	3	4	11
4	4	4	12
3	4	4	11
4	4	3	11
4	4	3	11
3	4	3	10
3	3	3	9
4	3	3	10
3	3	3	9
3	3	4	10
3	3	3	9
3	3	2	8
3	3	3	9
4	3	3	10
3	3	4	10
4	4	3	11
3	3	3	9
4	3	4	11
2	3	1	6
4	3	4	11
4	3	4	11
4	4	4	12
4	4	3	11
4	4	4	12
4	3	4	11
4	4	3	11
3	4	4	11
3	4	4	11
3	3	4	10
4	4	3	11
4	4	4	12

3	4	4	11
4	3	4	11
3	4	4	11
3	4	3	10
4	3	3	10
4	4	3	11
3	4	4	11
4	3	4	11
3	4	3	10
4	4	4	12
3	4	3	10
4	4	4	12
4	3	4	11
3	4	4	11
3	4	4	11
3	4	4	11
4	4	3	11
4	4	3	11
3	3	4	10
2	4	4	10
4	3	4	11
3	3	3	9
3	3	4	10

KEPUASAN PELANGGAN				TOTAL
Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	3	3	14
4	3	4	4	15
3	3	3	3	12
4	3	2	3	12
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
3	4	3	4	14
4	4	3	4	15
3	3	4	4	14
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	3	3	4	14
4	3	4	4	15
3	3	3	3	12
4	3	3	4	14
3	3	3	3	12
3	4	4	3	14
4	4	4	4	16
3	4	3	4	14
3	3	3	3	12
3	3	3	4	13
3	3	3	3	12
3	3	4	3	13
3	3	3	4	13
3	3	3	3	12
3	3	4	3	13
3	4	4	4	15
4	3	4	4	15
4	3	4	4	15

4	4	3	3	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	3	3	4	14
3	3	3	3	12
3	4	3	4	14
3	4	3	4	14
4	4	3	4	15
4	4	3	3	14
4	3	4	4	15
4	4	4	3	15
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	4	3	3	13
3	3	2	2	10
3	3	4	3	13
3	3	4	3	13
3	3	3	3	12
3	3	2	4	12
4	3	4	4	15
4	4	3	4	15
3	4	4	3	14
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
3	4	4	4	15
4	4	4	3	15
4	3	4	4	15
4	4	3	4	15
4	4	3	4	15
3	4	4	4	15

3	4	3	4	14
3	4	4	4	15
4	3	4	4	15
4	4	3	4	15
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
4	4	3	3	14
4	4	4	4	16
3	4	3	4	14
4	3	4	4	15
3	3	4	4	14
4	4	4	4	16
4	3	4	4	15
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
4	3	4	4	15
4	4	3	3	14
3	3	4	4	14
4	3	4	4	15
3	4	4	4	15
4	4	3	3	14
4	4	3	4	15

Lampiran 3 : Hasil Output SPSS Versi 26 Uji Penelitian

Hasil Uji Validitas Variabel X1 (*Quality Control*)

Orrelations

		X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.540**	.282**	.791**
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.000
	N	97	97	97	97
X1.2	Pearson Correlation	.540**	1	.270**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000		.007	.000
	N	97	97	97	97
X1.3	Pearson Correlation	.282**	.270**	1	.694**
	Sig. (2-tailed)	.005	.007		.000
	N	97	97	97	97
TOTAL	Pearson Correlation	.791**	.791**	.694**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.237*	.169	.670**
	Sig. (2-tailed)		.019	.099	.000
	N	97	97	97	97
X2.2	Pearson Correlation	.237*	1	.251*	.687**
	Sig. (2-tailed)	.019		.013	.000
	N	97	97	97	97
X2.3	Pearson Correlation	.169	.251*	1	.717**
	Sig. (2-tailed)	.099	.013		.000
	N	97	97	97	97
TOTAL	Pearson Correlation	.670**	.687**	.717**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	.319**	.287**	.347**	.691**
	Sig. (2-tailed)		.001	.004	.001	.000
	N	97	97	97	97	97
Y.2	Pearson Correlation	.319**	1	.233*	.283**	.647**
	Sig. (2-tailed)	.001		.022	.005	.000
	N	97	97	97	97	97
Y.3	Pearson Correlation	.287**	.233*	1	.410**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.004	.022		.000	.000
	N	97	97	97	97	97
Y.4	Pearson Correlation	.347**	.283**	.410**	1	.732**
	Sig. (2-tailed)	.001	.005	.000		.000
	N	97	97	97	97	97
TOTAL	Pearson Correlation	.691**	.647**	.713**	.732**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI REABEL

Hasil Uji Reabilitas Variabel X1 (*Quality Control*)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.628	3

Hasil Uji Reabilitas Variabel X2 (*Kualitas Pelayanan*)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.615	3

Hasil Uji Reabilitas Variabel Y (*Kepuasan Pelangan*)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.645	4

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.11048160
Most Extreme Differences	Absolute	.108
	Positive	.108

Negative	-100
Test Statistic	.108
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

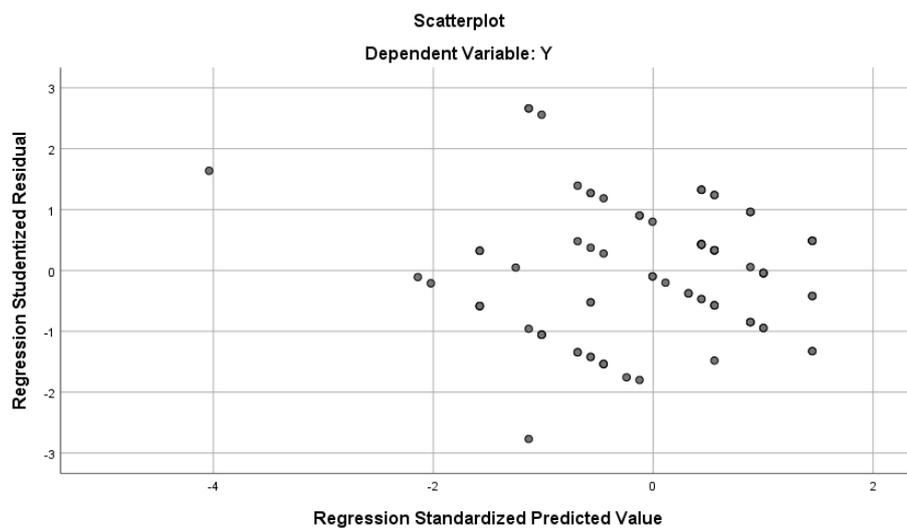
HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	QUALITY CONTROL	.809	1.235
	KUALITS PELAYANAN	.809	1.235

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Hasil Uji Glejser

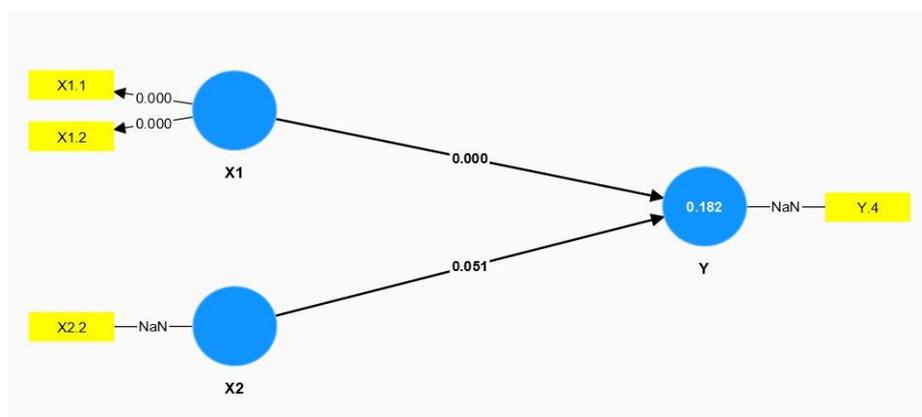
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	2.683	.709		3.785	.000
	QUALITY CONTROL	-.069	.059	-.177	-1.167	.246
	KUALITS PELAYANAN	-.007	.064	-.012	-.106	.916

a. Dependent Variable: ABS_RES

Regresi Linear Berganda

Analisis Inner Weight



Hasil Uji Parsial (UJI-T)

Uji Hipotesis Berdasarkan Total Effects

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1->Y	0.335	0.346	0.095	3.518	0.000
X2->Y	0.187	0.185	0.096	1.949	0.051

Hasil Uji Simultan (UJI-F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	245.263	2	122.632	107.273	.000 ^b
	Residual	107.458	94	1.143		
	Total	352.722	96			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), KUALITS PELAYANAN, QUALITY CONTROL

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.643 ^a	.413	.401	1.12223

a. Predictors: (Constant), KUALITS PELAYANAN, QUALITY CONTROL

Lampiran 4 : R Tabel

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Lampiran 5 : T Tabel

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	d.f
30	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	30
31	1,309	1,696	2,040	2,453	2,744	31
32	1,309	1,694	2,037	2,449	2,738	32
33	1,308	1,692	2,035	2,445	2,733	33
34	1,307	1,691	2,032	2,441	2,728	34
35	1,306	1,690	2,030	2,438	2,724	35
36	1,306	1,688	2,028	2,434	2,719	36
37	1,305	1,687	2,026	2,431	2,715	37
38	1,304	1,686	2,024	2,429	2,712	38
39	1,303	1,685	2,023	2,426	2,708	39
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	40
41	1,303	1,683	2,020	2,421	2,701	41
42	1,302	1,682	2,018	2,418	2,698	42
43	1,302	1,681	2,017	2,416	2,695	43
44	1,301	1,680	2,015	2,414	2,692	44
45	1,301	1,679	2,014	2,412	2,690	45
46	1,300	1,679	2,013	2,410	2,687	46
47	1,300	1,678	2,012	2,408	2,685	47
48	1,299	1,677	2,011	2,407	2,682	48
49	1,299	1,677	2,010	2,405	2,680	49
50	1,299	1,676	2,009	2,403	2,678	50
51	1,298	1,675	2,008	2,402	2,676	51
52	1,298	1,675	2,007	2,400	2,674	52
53	1,298	1,674	2,006	2,399	2,672	53
54	1,297	1,674	2,005	2,397	2,670	54
55	1,297	1,673	2,004	2,396	2,668	55
56	1,297	1,673	2,003	2,395	2,667	56
57	1,297	1,672	2,002	2,394	2,665	57
58	1,296	1,672	2,002	2,392	2,663	58
59	1,296	1,671	2,001	2,391	2,662	59
60	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	60
61	1,296	1,670	2,000	2,389	2,659	61
62	1,295	1,670	1,999	2,388	2,657	62
63	1,295	1,669	1,998	2,387	2,656	63
64	1,295	1,669	1,998	2,386	2,655	64
65	1,295	1,669	1,997	2,385	2,654	65
66	1,295	1,668	1,997	2,384	2,652	66
67	1,294	1,668	1,996	2,383	2,651	67
68	1,294	1,668	1,995	2,382	2,650	68
69	1,294	1,667	1,995	2,382	2,649	69
70	1,294	1,667	1,994	2,381	2,648	70
71	1,294	1,667	1,994	2,380	2,647	71

72	1,293	1,666	1,993	2,379	2,646	72
73	1,293	1,666	1,993	2,379	2,645	73
74	1,293	1,666	1,993	2,378	2,644	74
75	1,293	1,665	1,992	2,377	2,643	75
76	1,293	1,665	1,992	2,376	2,642	76
77	1,293	1,665	1,991	2,376	2,641	77
78	1,292	1,665	1,991	2,375	2,640	78
79	1,292	1,664	1,990	2,374	2,640	79
80	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639	80
81	1,292	1,664	1,990	2,373	2,638	81
82	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637	82
83	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	83
84	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	84
85	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635	85
86	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	86
87	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	87
88	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633	88
89	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632	89
90	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632	90
91	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631	91
92	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630	92
93	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630	93
94	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629	94
95	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629	95
96	1,290	1,661	1,985	2,366	2,628	96
97	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627	97
98	1,290	1,661	1,984	2,365	2,627	98
99	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626	99
Inf.	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626	Inf.

Lampiran 6: Tabel Uji F

α =0,05	$df_1=(k-1)$							
	$df_2=(n-k-1)$ 1	2	3	4	5	6	7	8
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336	2,249	2,180
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330	2,243	2,174
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324	2,237	2,168
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,318	2,232	2,163
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313	2,226	2,157
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308	2,221	2,152
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304	2,216	2,147
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299	2,212	2,143
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295	2,207	2,138
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290	2,203	2,134
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286	2,199	2,130
51	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	2,283	2,195	2,126
52	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393	2,279	2,192	2,122
53	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389	2,275	2,188	2,119
54	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386	2,272	2,185	2,115
55	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383	2,269	2,181	2,112
56	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380	2,266	2,178	2,109
57	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377	2,263	2,175	2,106
58	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374	2,260	2,172	2,103
59	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371	2,257	2,169	2,100
60	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368	2,254	2,167	2,097
61	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366	2,251	2,164	2,094
62	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363	2,249	2,161	2,092
63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246	2,159	2,089
64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244	2,156	2,087
65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242	2,154	2,084
66	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354	2,239	2,152	2,082
67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237	2,150	2,080
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350	2,235	2,148	2,078
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233	2,145	2,076
70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231	2,143	2,074

71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229	2,142	2,072
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227	2,140	2,070
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226	2,138	2,068
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224	2,136	2,066
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222	2,134	2,064
76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220	2,133	2,063
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219	2,131	2,061
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217	2,129	2,059
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216	2,128	2,058
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214	2,126	2,056
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213	2,125	2,055
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211	2,123	2,053
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210	2,122	2,052
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209	2,121	2,051
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207	2,119	2,049
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206	2,118	2,048
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205	2,117	2,047
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203	2,115	2,045
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202	2,114	2,044
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201	2,113	2,043
91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315	2,200	2,112	2,042
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199	2,111	2,041
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198	2,110	2,040
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197	2,109	2,038
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196	2,108	2,037
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195	2,106	2,036
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194	2,105	2,035
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193	2,104	2,034
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192	2,103	2,033
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191	2,103	2,032

Lampiran 6 : Logo PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo



PLN

Lampiran 7 : Izin Meneliti


PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. K. H. M. Hasyim, No. 5, Kota Palopo, Kode Pos. 01921
Telp/Fax : (0471) 326048, Email : dpmpstppip@palopokota.go.id, Website : http://dpmpstsp.palopokota.go.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
NOMOR : 500.16.7.2/2024.0721/IP/DPMPSTSP

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Mendagri Nomor 3 Tahun 2008 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Wali Kota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penederhaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Wali Kota Palopo Nomor 31 Tahun 2023 tentang Pelimpahan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Diberikan Wali Kota Palopo Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama	: HASCICA HASBI
Jenis Kelamin	: P
Alamat	: Jl. Andi Tenriadjeng Kota Palopo
Pekerjaan	: Pelajar/Mahasiswa
NIM	: 2004030142

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

PENGARUH QUALITY CONTROL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) ULP KOTA PALOPO

Lokasi Penelitian	: PT. PLN (Persero) ULP Kota Palopo
Lamanya Penelitian	: 6 Agustus 2024 s.d. 6 November 2024

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor kepada Wali Kota Palopo cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 6 Agustus 2024

 Ditandatangani secara elektronik oleh :
Kepala DPMPSTSP Kota Palopo
SYAMSURIADI NUR, S.STP
Pangkat : Pembina IV / a
NIP : 19850211 200312 1 002

Tembusan, Kepada Yth.

1. Wali Kota Palopo;
2. Dandim 1403 SWG;
3. Kapotres Palopo;
4. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel;
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo;
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo;
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian.



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSiE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)

RIWAYAT HIDUP



Hascica Hasbi, lahir di Palopo pada tanggal 02 Juli 2002.

Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan bapak Hasbi dan ibu alm Naharia. Saat ini penulis bertempat tinggal di jl A. Tenriadjeng, Kec. Wara Timur, Kota

Palopo. Pendidikan sekolah dasar (SD) diselesaikan pada tahun 2014 di SDN 79 Tappong. Kemudian, sekolah menengah pertama (SMP) diselesaikan pada tahun 2017 di SMPN 3 Palopo, dan Sekolah menengah atas (SMA) diselesaikan pada tahun 2020 di SMAN 1 Kota Palopo. Setelah lulus di SMA pada tahun tersebut penulis melanjutkan pendidikan pada bidang yang ditekuni yaitu program studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Pada saat menempuh pendidikan di IAIN Palopo penulis mendapat pengalaman organisasi sebagai pengurus himpunan Mahasiswa Program Studi (HMPS) Manajemen Bisnis Syariah pada tahun 2022-2023.

contact person penulis: **42064800825@iaipalopo.ac.id**