

RINGKASAN

PT. PLN (Persero) Purwokerto merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang melayani kepentingan umum dan bergerak di bidang pelayanan energy listrik. Akan tetapi pada pelaksanaannya, masih terdapat beberapa masalah di PT. PLN (Persero) Purwokerto khususnya terkait dengan kualitas pelayanan yang belum maksimal dan disiplin kerja yang masih rendah, sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan tidak maksimal. Berdasarkan hasil pra-survey yang telah dilakukan, peneliti menemukan fakta bahwa para karyawan PT. PLN (Persero) Purwokerto ternyata tidak maksimal dalam melayani pelanggan. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tingkat kualitas pelayanan dan disiplin kerja PT. PLN (Persero) terhadap kepuasan pelanggan program listrik prabayar di Purwokerto

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni kuantitatif dengan pendekatan studi survai. Sasaran penelitian yakni pelanggan PLN program prabayar di Kecamatan Purwokerto Barat tahun 2018 sejumlah 100 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Metode Analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas kuesioner, analisis statistik deskriptif, Korelasi Kendall's τ_c , Koefisien Konkordansi Kendall (W), dan Regresi Ordinal.

Berdasarkan uji regresi ordinal menunjukkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan program listrik prabayar PT. PLN (Persero) Purwokerto. Hal ini dibuktikan melalui hasil analisis korelasi *Kendal Tau-c* antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan sebesar 0,447 dengan menunjukkan arah yang positif. Kedua, disiplin kerja juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan program listrik prabayar. Hal ini dibuktikan melalui hasil analisis korelasi *Kendal Tau-c* antara disiplin kerja dengan kepuasan pelanggan sebesar 0,214 dengan menunjukkan arah yang positif. Secara simultan, kualitas pelayanan dan disiplin kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan program listrik prabayar PT. PLN (Persero) Purwokerto. Hal ini dibuktikan melalui hasil analisis korelasi *Kendal Tau-c* antara kualitas pelayanan dan disiplin kerja dengan kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,521 dengan menunjukkan arah yang positif.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, PLN, Program Pra-bayar



ABSTRACT

PT. PLN (Persero) Purwokerto is a state-owned company (BUMN) that serves the public interest and is engaged in the service of electrical energy. However, in its implementation, there are still several problems at PT. PLN (Persero) Purwokerto is particularly concerned with service quality that has not been maximized and work discipline is still low, so that the impact on customer satisfaction is not optimal. Based on the results of the pre-survey that had been conducted, the researcher found that the employees of PT. PLN (Persero) Purwokerto did not serve its customers optimally. Therefore, the purpose of this study was to determine the effect of the level of service quality and work discipline of PT. PLN (Persero) on customer satisfaction for the prepaid electricity program in Purwokerto.

The research method used in this research is quantitative with a survey study approach. The research target is 100 customers of the PLN prepaid program in West Purwokerto District in 2018. The data collection methods used were questionnaires and documentation. Methods of data analysis using questionnaires validity and reliability, descriptive statistical analysis, Kendall's τ correlation, Kendall's Concordance Coefficient (W), and Ordinal Regression.

Based on the ordinal regression test, it shows that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction of PT. PLN (Persero) Purwokerto. This is evidenced by the results of the Kendal Tau-c correlation analysis between work discipline and service quality of 0.447 by showing a positive direction. Second, work discipline also has a positive and significant effect on customer satisfaction with the prepaid electricity program. This is evidenced by the results of the Kendal Tau-c correlation analysis between work discipline and customer satisfaction of 0.214 by showing a positive direction. Simultaneously, service quality and work discipline have a positive and significant effect on customer satisfaction of PT. PLN (Persero) Purwokerto. This is evidenced by the results of the Kendal Tau-c correlation analysis between service quality and work discipline with customer satisfaction amounting to 0.521 indicating a positive direction.

Keywords: *Customer Satisfaction, PLN, Prepaid Program*