



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN LISTRIK
TERHADAP PENINGKATAN CITRA PERUSAHAAN PT PLN
(PERSERO) UP3 KEBON JERUK**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
(S1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*

Disusun oleh:

SHINTA RAMADHANI

44218010087

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

BIDANG STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shinta Ramadhani
NIM : 44218010087
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelanggan Listrik Terhadap Peningkatan Citra Perusahaan PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 22 Maret 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Shinta Ramadhani

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Shinta Ramadhani
NIM : 44218010087
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelanggan Listrik Terhadap Peningkatan Citra Perusahaan PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Dr. A. Rahman, HI, M.Si ()
NIDN : 0330126403
Ketua Penguji : Suryaning Hayati, MM, M.Ikom ()
NIDN : 0322088201
Penguji Ahli : Dr. Suraya, M.Si ()
NIDN : 0327116802


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

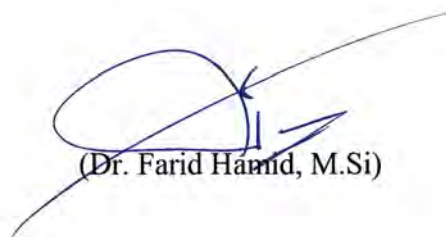
Jakarta, 22 Maret 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelanggan Listrik Terhadap Peningkatan Citra Perusahaan PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk”** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) pada bidang studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Oleh karena itu, penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis ingin berterima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada:

1. Dr. A. Rahman, HI, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pemikiran dan kesabaran untuk memberikan arahan, bimbingan, petunjuk, saran, dorongan motivasi dan tambahan pengetahuan kepada penulis.
2. Ahmad Mulyana, Dr, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
3. Dr. Farid Hamid, M. Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Dr. Suraya, M.Si selaku Sekertaris Program Studi Bidang Studi Public Relations dan Penguji Ahli Sidang Akhir.
5. Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku Ketua Penguji Sidang Tugas Akhir.
6. Segenap Dosen dan Karyawan Bidang Studi Public Relations yang sudah memberikan ilmu dan pembelajaran.
7. Kepada Ayahanda tercinta Sartono, Ibunda tercinta Mulyati, serta kakak dan adik-adik saya yang selalu memberi dukungan dan kepercayaannya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan semangat.
8. Teman diskusi Hardian Syah Pratama yang selalu memberi semangat, menemani, dan membantu penulis dalam mengerjakan skripsi ini.

9. Seluruh teman-teman Universitas Mercu Buana Meruya angkatan 2018 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
10. Semua orang yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih.

Pada akhirnya skripsi ini sempurna dengan kekurangannya, peneliti berharap semoga karya sederhana ini dapat berguna bagi peneliti dan pembaca. Dan semoga Allah SWT membalas jasa baik yang telah diberikan dari berbagai pihak kepada peneliti selama pembuatan skripsi ini, baik di dunia maupun di akhirat kelak. Aamiin yarabbal alaamiin.

Jakarta, 9 Desember 2022

Peneliti

(Shinta Ramadhani)

NIM 44218010087



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shinta Ramadhani
NIM : 44218010087
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelanggan Listrik Terhadap Peningkatan Citra Perusahaan PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 22 Maret 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(Shinta Ramadhani)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penulisan.....	7
1.4 Manfaat Penulisan.....	7
1.4.1 Manfaat Akademis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Kajian Teori	10
2.2.1 Pendekatan Sosiopsikologis	10
2.2.2 Pandangan Fungsional pada Pembuatan Keputusan Kelompok (Functional Perspective on Group Decision Making)	13
2.2.3 Komunikasi Organisasi	15
2.2.4 Public Relations.....	18
2.2.5 Kualitas Pelayanan	19
2.2.6 Citra Perusahaan	20
2.3 Hipotesis Teori.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Paradigma Penelitian	24

3.2	Metode Penelitian	24
3.3	Populasi dan Sampel	25
3.3.1	Populasi	25
3.3.2	Sampel	25
3.4	Teknik Penarikan Sampel	26
3.5	Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	27
3.5.1	Definisi Konsep	27
3.5.2	Operasionalisasi Konsep	29
3.6	Teknik Pengumpulan Data	32
3.6.1	Data Primer	32
3.6.2	Data Sekunder	33
3.6.3	Uji Validitas	34
3.6.4	Uji Reliabilitas	37
3.7	Teknik Analisa Data	40
3.7.1	Uji Korelasi	40
3.7.2	Uji Regresi Linear Sederhana	41
3.7.3	Uji Hipotesis	42
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	44
4.1.1	Sejarah Singkat PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk	44
4.1.2	Visi dan Misi PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk	46
4.1.3	Moto	46
4.1.4	Logo Perusahaan	46
4.1.5	Struktur Perusahaan	49
4.2	Hasil Penelitian	50
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
4.2.5	Variabel X: Kualitas Pelayanan	52
4.2.6	Deskriptif Variabel X: Kualitas Pelayanan	66
4.2.7	Variabel Y: Citra Perusahaan	66

4.2.8 Deskriptif Variabel Y: Citra Perusahaan	76
4.2.7.1 Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas	77
4.2.7.2 Uji Asumsi Heteroskedastisitas	78
4.2.7.3 Uji Asumsi Klasik Normalitas	79
4.2.7.4 Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana	80
4.2.7.5 Uji Parsial (Uji T)	82
4.3 Pembahasan	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Keisimpulan	90
5.2 Saran	91
5.2.1 Saran Akademis	91
5.2.2 Saran Praktis	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	95



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Bentuk Lambang PLN	47
Gambar 4.2 Element Dasar Lambang Persegi Panjang Vertikal.....	47
Gambar 4.3 Element Dasar Lambang Petir	48
Gambar 4.4 Element Dasar Lambang Tiga Gelombang.....	49
Gambar 4.5 Struktur Perusahaan PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk.....	49
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	78
Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas	79
Gambar 4.8 Hasil Uji Normalitas Histogram	79



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penulisan Terdahulu.....	8
Tabel 3.1 Operasionalisasi Konsep.....	29
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Memiliki Interior Dan Eksterior yang Rapi.....	52
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Memiliki peralatan teknologi yang memadai...53	
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Memiliki fasilitas ruang antrian.....	53
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Fasilitas fisik yang dimiliki sesuai dengan penyedia pelayanan.....	54
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Pegawai PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk Berpenampilan Menarik, Rapi, Dan Sopan Saat Melayani Pelanggan.....	54
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Apakah pelayanan PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk Sudah Sesuai Dengan yang Diharapkan?.....	55
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Apakah pegawai PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk Peduli Dan Ramah Terhadap Pengunjung?.....	56
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Apakah Respon Pegawai PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk Cepat?.....	56
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Apakah Pegawai PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk Memberikan Respon Secara Tepat Terhadap kebutuhan pengunjung?.....	57
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Apakah Pegawai PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk Melakukan Pendataan Secara Tepat?.....	57
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Apakah Penyampaian Informasi yang Diberikan PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk Dengan Jelas?.....	58
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Apakah Pelayanan Administrasi PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk Cepat Dan Tepat?.....	58
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Apakah Pegawai PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk Bersedia Membantu Keperluan Pelanggan?.....	59
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Apakah Respon yang Dilakukan Dengan Baik Apabila Ada Komplain?.....	60

Tabel 4.19 Tanggapan Responden Apakah Pegawai PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk Mengkomunikasikan Segala Kendala/Perbaikan/Perubahan yang Dilakukan PLN UP3 Kebon Jeruk?.....	60
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Apakah Jaminan Keamanan Sudah Sesuai Harapan?.....	61
Tabel 4.21 Apakah PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk Memberikan Dukungan Dan Kerjasama Terhadap Pelanggan?.....	61
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Apakah Penanganan Keluhan Pelanggan Diberikan Dengan Baik?.....	62
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Mempunyai Pegawai yang Selalu Bersikap Sopan Dan Ramah Kepada Pelanggan.....	62
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Memberikan Penjelasan Ulang Kepada Pelanggan.....	63
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Apakah Pegawai PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk Memberikan Perhatian Terhadap Pelanggan?.....	63
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Apakah Pegawai PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk Memberikan Perhatian Dan Akrab Pada Pelanggan?.....	64
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Apakah PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk Mengutamakan Kepentingan Pelanggan?.....	64
Tabel 4.28 Tanggapan Responden Apakah PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk Selalu Memperhatikan Kebutuhan Pelanggan?.....	65
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Apakah PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk memberikan pengertian terhadap pelanggan apabila terjadi masalah?.....	65
Tabel 4.30 Uji Deskriptif Variabel X.....	66
Tabel 4.31 Tanggapan Responden Memiliki Tingkat Kepercayaan yang Tinggi....	67
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Merupakan Perusahaan yang Bertanggung jawab Terhadap Pelanggan.....	67
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Merupakan Perusahaan yang Profesional.....	68
Tabel 4.34 Tanggapan Responden Memiliki Tanggung Jawab Sosial yang Tinggi..	68
Tabel 4.35 Tanggapan Responden Selalu Memberikan Pelayanan yang Baik.....	69
Tabel 4.36 Tanggapan Responden Memiliki Kredibilitas yang Tinggi Dalam Pelayanan.....	69
Tabel 4.37 Tanggapan Responden Memiliki Kualitas Pelayanan yang Baik.....	70
Tabel 4.38 Tanggapan Responden Merupakan perusahaan yang memiliki nama Baik.....	70
Tabel 4.39 Tanggapan Responden Merupakan Perusahaan yang Handal Dan Terpercaya.....	71

Tabel 4.40 Tanggapan Responden PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk dikenal Sebagai Perusahaan yang Menghargai Pelanggan.....	71
Tabel 4.41 Tanggapan Responden PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk Memiliki Kepedulian yang Tinggi Terhadap Pelanggan.....	72
Tabel 4.42 Tanggapan Responden PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk memiliki Kecepatan Dalam Menangani Keluhan Pelanggan.....	72
Tabel 4.43 Tanggapan Responden PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk dapat Memberikan Layanan yang Terbaik Pada Pelanggannya.....	73
Tabel 4.44 Tanggapan Responden PT PLN (Persero) UP3 Adalah Perusahaan yang Berkompetensi Tinggi.....	73
Tabel 4.45 Tanggapan Responden Mudah Mengenali Motto PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk.....	74
Tabel 4.46 Tanggapan Responden Mudah Mengingat Nama PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk.....	74
Tabel 4.47 Tanggapan Responden Mudah Mengetahui Lokasi PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk.....	75
Tabel 4.48 Tanggapan Responden Merupakan Perusahaan Listrik yang Dikenal luas.....	75
Tabel 4.49 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik Memiliki Logo yang Menarik.....	76
Tabel 4.50 Uji Deskriptif Variabel Y.....	98
Tabel 4.51 Hasil Uji Multikolinearitas.....	77
Tabel 4.52 Nilai Koefisien Determasi Antara Variabel X dan Y.....	80
Tabel 4.53 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	81
Tabel 4.54 Hasil Uji T.....	82