

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI LAYANAN TEKNIS
(YANTEK) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT
PLN UNIT PELAKSANAAN PELAYANAN PELANGGAN
(UP3) MANADO**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

OLEH

KEZIA ANGELINA AMELIA SENDOW

NIM 21053047



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2025**

KeziaAngelina Amelia Sendow, 2024 “**Pengaruh Kinerja Pegawai Layanan Teknis (yantek) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN Unit pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3)Manado**” Di bawah bimbingan Dra. Selvie R I Mandang , MM and Dr. Daisy I. E. Sundah, SE,M.Ed.M

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kinerja pegawai layanan teknis (yantek) terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada PT PLN Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Manado. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis statistik inferensial, yaitu uji t (t-test). Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t-hitung sebesar 5,900, sedangkan nilai t-tabel pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dengan derajat kebebasan ($df = 42$) adalah sebesar 1,678. Karena t-hitung (5,900) lebih besar dari t-tabel (1,678) dan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai layanan teknis berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, peningkatan kinerja pegawai yantek dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di lingkungan PT PLN UP3 Manado. Hasil analisis menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Manado. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,453 mengindikasikan dalam kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor yang diteliti. Temuan ini juga menunjukkan adanya pengaruh positif antara kinerja pegawai layanan teknis (Yantek) terhadap tingkat kepuasan pelanggan di unit tersebut.

Kunci : Pengaruh, Kinerja layanan teknis, Kepuasan Pelanggan

KeziaAngelina Amelia Sendow, 2024 “**Pengaruh Kinerja Pegawai Layanan Teknis (yantek) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN Unit pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3)Manado**” Supervised by Dra. Selvie R I Mandang , MM and Dr. Daisy I. E. Sundah, SE,M.Ed.M

ABSTRACT

This study aims to determine the extent of the influence of technical service employees' (Yantek) performance on customer satisfaction at PT PLN Customer Service Implementation Unit (UP3) Manado. The research method used is a quantitative approach with inferential statistical analysis techniques, specifically the t-test. The analysis results show that the calculated t-value is 5.900, whereas the t-table value at a 5% significance level ($\alpha = 0.05$) with 42 degrees of freedom (df) is 1.678. Since the calculated t-value (5.900) is greater than the t-table value (1.678), and the significance value of 0.001 is less than 0.05, it can be concluded that the performance of technical service employees has a significant and positive effect on customer satisfaction. Thus, improving the performance of Yantek employees can make a tangible contribution to increasing customer satisfaction within PT PLN UP3 Manado. The analysis also shows that organizational culture has a significant influence on employee performance at PT PLN Customer Service Implementation Unit (UP3) Manado. The coefficient of determination (R^2) value of 0.453 indicates that employee performance is influenced by the factors studied. These findings also confirm a positive relationship between the performance of technical service employees (Yantek) and customer satisfaction in the unit

Key: Influence, Technical service performance, Customer satisfaction

MOTO

*Your biggest weakness is when you give and your greatest
power is when you try one more time*

Jangan takut sebab aku penyertai engkau janganlah bimbang sebab Aku ini Allahmu Aku akan menegahkan bahkan akan menolong engkau Aku akan memegang engkau dengan tangan kananku yang membawahkan kemenangan

Yesaya 41: 10

Aku memulai dengan nama Tuhan Yesus dan dengan penuh keyakinan mengakhiri dengan kata amin

(Markus 5:36)

Kupersembahkan Karya ini untuk :

Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa menganugerahkan kasihNya dan kemurahanNya serta menyatakan perbuatanNya yang ajaib.

Papa dan Mama, kakak, serta Keluarga besar tercinta, untuk segala motivasi, doa dan pengorbanan demi keberhasilan saya.

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Kezia Angelina Amelia Sendow

Telah di periksa dan di setujui untuk diuji.

Manado September 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1



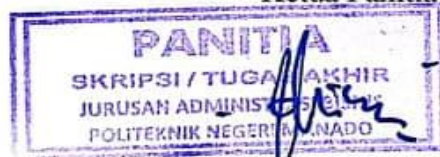
Dra. Selvie R. I. Mandang, MM
NIP. 196109111989032001

Dosen Pembimbing 2



Dr. Daisy I. E. Sundah, SE, M.Ed, M
NIP. 196301091989032001

Ketua Panitia



Juliet P.T. Makinggung, SE, M.Si

NIP : 197307222002122001

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI LAYANAN TEKNIS (YANTEK)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PLN UNIT
PELAKSANAAN PELAYANAN PELANGGAN (UP3) MANADO**

Oleh

KEZIA ANGELINA AMELIA SENDOW
NIM. 21 053 047

Telah Dipertimbangkan Didepan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai Salah
Satu Persyaratan Melaksanakan Penelitian Untuk Memperoleh
Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)

Pada tanggal, September 202

Ketua Penguji 1



Dra. Selvie R. I. Mandang, MM
NIP. 196109111989032001

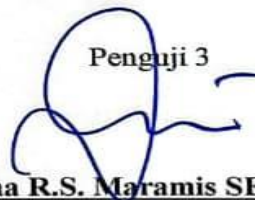
Mengetahui,

Penguji 2



Jacob T. S. Makapedua, SE MTDev
NIP. 196501211990031001



Penguji 3



Diana R.S. Maramis SE., M.Si
NIP. 19720915 200212 2 001



Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
Diana R.S. Maramis SE., M.Si
NIP. 19720915 200212 2 001

 POLITEKNIK NEGERI MANADO 					
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE: A	Issued: 26-02-2020	UPDATE: 0	Updated: 00-00-0000

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kezia Angelina Amelia Sendow
 NIM : 21053047
 Jurusan : Administrasi Bisnis
 Program Studi : DIV Manajemen Bisnis
 Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pegawai Layanan Teknis (Yantek) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Manado

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, September 2025

Yang membuat pernyataan,



Kezia Angelina Amelia Sendow
 NIM. 21053047

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap : Kezia Angelina Amelia Sendow
NIM : 21 053 047
Tempat, Tanggal Lahir : Manado, 11 Agustus 2002
Agama : Kristen Protestan
Alamat Tempat Tinggal : jalan sesawi no 70 Sario Kota Baru
Riwayat Pendidikan : Tamat TK Gmim Getsemani Manado 2008
: Tamat SD Gmim 9 Manado 2014
: Tamat Smp Negeri 4 Manado 2017
: Tamat SMA Negeri 1 Manado 2020
Nama Ayah : Frangkie Sendow
Nama Ibu : Joulanda Rumambi
Alamat Orang Tua : jalan sesawi no 70 Sario Kota Baru
Judul : Pengaruh kinerja pegawai layanan teknis (yantek)
terhadap keluasan pelanggan pada PT PLN Unit
Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Manado.
Dosen Pembimbing : 1 Dra. Selvi R. I. Mandang, MM
2 Dr. Daisy I. E. Sundah, SE.M.Ed.M
Dosen Penguji : 1 Jacob.T. S.Makapedua, SE MTDev
2 Diana R.S. Maramis SE., M.Si
Waktu Pelaksanaan Ujian Skripsi : Rabu 17 September 2025



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan hikmat-Nya sehingga proses penyusunan Skripsi ini bisa selesai tepat waktu dan sesuai dengan apa yang di harapkan. Skripsi ini di buat dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat yang dilaksanakan oleh Politeknik Negeri Manado. Selain itu juga Skripsi ini bertujuan untuk mendeSkripsikan segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan.

Dalam Skripsi ini Pengaruh Kinerja Pegawai Layanan Teknis (*yantek*) terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Manado. Penyelesaian penelitian sampai pada penyusunan skripsi, penulis sadar bahwa ada begitu banyak bantuan yang telah diterima oleh penulis. Karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah bersedia memberikan bantuan kepada penulis dalam penyelesaian Skripsi ini:

1. Dra. Maryke Alelo MBA, selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Dr. Diane Tangian, SH., M.Si selaku wakil direktur 1 Politeknik Negeri Manado.
3. Selvie R. Kalele, SE., M.Si. selaku wakil direktur 2 Politeknik Negeri Manado.
4. Rudolf Estephanus Golioth Mait, ST., MT. selaku wakil direktur 3 Politeknik Negeri Manado.

5. Juliet P.T. Makinggung, SE., M.Si. selaku wakil direktur 4 Politeknik Negeri Manado.
6. Diana R.S. Maramis SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.
7. Arifmanuel Kolondam , SE., MM selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
8. Diana R.S. Maramis SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis.
9. Juliet P. T. Makinggung, SE., M.Si, selaku Ketua Panitia Tugas Akhir dan Skripsi.
10. Veky supit, SE.,M.Si selaku selaku Sekretaris Panitia Tugas Akhir dan Skripsi.
11. Dra. Selvie R. I. Mandang, MM selaku Dosen Pembimbing I dalam penyusunan skripsi.
12. Dr. Daisy I. E. Sundah, SE,M.Ed.M selaku Dosen Pembimbing II dalam penyusunan skripsi.
13. Seluruh Tenaga Kependidikan Jurusan Administrasi Bisnis
14. Kedua Orangtua Mama Joulanda Rumambi, Papa Frangkie Sendow dan kakak Putri Sendow yang telah memberikan doa,motivasi serta support secara materi bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
15. Kepada Aunty Eby dan Aunty Rina terima kasih telah banyak sekali membantu penulis baik dalam semangat,motivasi juga dalam dana untuk memenuhi kebutuhan Penulis di masa perkuliahan ini.
16. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan doa dari semester I sampai semester VII.
17. Rachel, sweetly sebagai teman terkasih terima kasih sudah menjadi partner di segala kondisi dan tempat berkeluh kesah yang senantiasa menemani sulit dalam keadaan sulit dan senang memberi dukungan serta motivasi dan memberikan doa setiap langkah penulis lalui sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

18. Terima kasih buat group Mace-Mace yaitu cika, tessa, ily, nata, tia terima kasih atas segala bentuk dukungan semangat, motivasi dan doanya dan menjadi pendengar yang baik bagi penulis ketika berkeluh kesah dan ketika penulis menyerah mereka selalu memberikan nasehat yang baik kepada penulis sehingga penulis selalu semangat dalam melewati masa sulit yang di alami penulis.
19. Terima kasih group Manis penulis berterima kasih atas semangat dan support serta doa yang baik sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
20. Terima kasih yura, kristin, kevin, marco yang senantiasa mendukung dalam kebaikan kebersamaan dalam setiap langkah yang di lalui bersama dan saling memberikan motivasi, semangat serta kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini..
21. Terima kasih Ibet, akay sebagai teman yang baik penulis berterima kasih atas support, motivasi dan semangat juga tempat penulis mencurahkan keluh kesah penulis dalam masa pembuatan skripsi ini.
22. Terima kasih Syalomita toha sebagai teman yang sangat baik buat penulis karena sudah sangat membantu dari awal Laporan magang hingga sampai pada penyusunan skripsi ini.
23. Terima kasih kepada teman-teman yang lain penulis yang tidak dapat penulis sebutkan namanya terima kasih banyak atas doa supportnya bagi penulis serta bantuan di saat penulis membutuhkan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
24. Terima kasih pasangan penulis yang telah senantiasa menemani penulis dalam mengerjakan penulisan skripsi ini serta menjadi pendengar yang baik dalam setiap keluh kesah penulis dan selalu memberi motivasi, support dan semangat untuk pantang menyerah terima kasih banyak atas bantuan yang sudah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
25. Dan terakhir untuk diri saya sendiri. Terima kasih Kezia Sendow sudah bertahan sejauh ini terima kasih tetap memilih berusaha walau sering kali merasa putus asa atas apa yang di usahkan dan belum berhasil namun terima

kasih telah menjadi manusia yang selalu mau berusahadan tidak lelah mencoba dan tidak menyerah dalam menyusun skripsi ini.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRAK Error! Bookmark not defined.	
MOTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .Error! Bookmark not defined.	
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN Error! Bookmark not defined.	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI Error! Bookmark not defined.	
BIOGRAFI Error! Bookmark not defined.	
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 IDENTIFIKASI MASLAH.....	4
1.3 RUMUSAN MASALAH	5
1.4 Tujua dan Manfaat.....	5
1.4.1 Tujuan penelitian	5
1.4.2 Manfaat penelitian	5
BAB 2.....	7
KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	7
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
2.1.1 pengertian manajemen manusia.....	7
2.1.2 Fungsi manajemen sumber daya manusia	9
2.2 Yantek (layanan teknis).....	11
2.2.1 Pengertian yantek (petugas teknik).....	11
2.2.2 Tugas yantek (petugas teknik).....	12
2.3 Kinerja pegawai.....	13
2.3.1 Pengertian kinerja pegawai.....	13

2.3.2 Fungsi kinerja pegawai.....	15
2.3.3 Indikator kinerja pegawai	17
2.4 Kepuasan pelanggan.....	18
2.4.1 Pengertian kepuasan pelanggan.....	18
2.4.2 Indikator kepuasan pelanggan	21
2.5 Hubungan antara variabel kinerja pegawai <i>yantek</i> terhadap kepuasan pelanggan.....	22
2.6 Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
2.7 KERANGKA PIKIR.....	27
2.8 Hipotesis.....	28
BAB 3.....	29
METODE PENELITIAN	29
3.1 Tempat dan waktu penelitian.....	29
3.2 Jenis penelitian dan metode penelitian.....	29
3.2.1 Jenis penelitian	29
3.2.2 Metode penelitian	29
3.3 Jenis data dan teknik pengumpulan data	30
3.3.1 Jenis data.....	30
3.3.2 Metode pengumpulan data.....	31
3.4 Populasi dan sampel.....	32
3.4.1 populasi.....	32
3.4.2 sampel.....	32
3.5 Definisi operasional variabel dan pengukuran variabel.....	34
3.5.1 Definisi operasional variabel	34
1. Definisi Kinerja Pegawai (X)	34
2. Definisi Kepuasan Planggan (Y)	35
3.6 Pengukuran Variabel.....	36
3.7 Metode Analisis.....	37
3.7.1 Analisis statistik deskripsi	37
3.7.2 Total skor	38
3.7.3 Pengukuran Validita Reliabilitas	38

3.7.4 Analisis Korelasi.....	40
3.7.5 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	41
3.7.6 Penguji Hipotesis.....	42
BAB 4.....	44
HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran umum perusahaan.....	44
4.1.1 Sejarah singkat perusahaan.....	44
4.1.2 Bidang Usaha Dan Lokasi Perusahaan	46
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	47
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	47
4.1.5 Uraian Kerja (<i>Job Deskripsi</i>).....	48
4.2 Hasil Analisis.....	55
4.2.1 Karakteristik Responden	55
4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif Statistik	57
4.2.3 Hasil Analisis Instrumen Responden Jawaban	59
4.2.4 Total Skor Kinerja Pegawai (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y)	61
4.2.5 Uji Validitas Variabel dan Reliabilitas	64
4.3 Pembahasan.....	71
4.3.1 Kinerja Pegawai (<i>yantek</i>) pada PT PLN Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Manado.....	71
4.3.2 Kepuasan Pelanggan pada PT PLN Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Manado.....	74
4.3.3 Kinerja Pegawai (<i>yantek</i>) (X) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	75
4.3.4 Implementasi	78
BAB 5.....	80
PENUTUP.....	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	halaman
2. 1	Penelitian Terdahulu.....	23
3. 1	Kisi-kisi Instrumen Kinerja Pegawai (X).....	34
3. 2	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan (Y).....	40
3. 3	Bobot jawaban responden.....	42
4. 1	Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai (X) dan Kepuasan pelanggan(Y)....	57
4. 2	Rentang skala untuk kategori nilai rata-rata skor jawaban.....	59
4. 3	Instrumen jawaban Kinerja Pegawai (X).....	60
4. 4	Instrumen jawaban Kepuasan pelanggan (Y).....	61
4. 5	Presentase Total skor Kinerja pegawai (X).....	62
4. 6	Presentase Total skor Kepuasan pelanggan (Y).....	63
4. 7	Hasil Uji validitas Kinerja pegawai (X).....	65
4. 8	Hasil Uji validitas Kepuasan pelanggan (Y).....	66
4. 9	Uji Reliabilitas Kinerja pegawai dan Kepuasan pelanggan.....	67
4. 10	Analisis Korelasi Kinerja pegawai dan Kepuasan pelanggan.....	68
4. 11	Korelasi.....	69
4. 13	Uji t.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	halaman
2. 1	Kerangka Pikir.....	31
4. 1	Logo Perusahaan PT PLN UP3 Manado.....	49
4. 2	Struktur Organisasi PT PLN UP3 Manado.....	52
4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
4. 4	jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	61
4. 5	Total Skor Variabel (X).....	68
4. 6	Total Skor Variabel (Y).....	69
4. 7	Model Implementasi	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	halaman
1	Kuesioner Penelitian	89
2	Kinerja Pegawai (X).....	90
3	Kepuasan Pelanggan (Y).....	91
4	Total Skor Kinerja Pegawai (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y).....	94
5	Tabel Nilai r.....	95
6	Tabel Nilai T.....	96

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam konteks globalisasi saat ini, kemajuan industri dan ekonomi harus sejalan dengan performa pekerja yang baik agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Salah satu isu yang sangat penting dalam manajemen sumber daya manusia di dalam sebuah organisasi adalah evaluasi kinerja pegawai. Evaluasi kinerja menjadi krusial karena melalui proses ini kita bisa mengetahui seberapa baik pegawai melaksanakan tugasnya. Kesesuaian pegawai dalam melaksanakan fungsi-fungsinya akan sangat memengaruhi pencapaian kinerja organisasi secara keseluruhan. Selain itu, hasil dari evaluasi kinerja pegawai akan memberikan informasi berharga dalam upaya pengembangan pegawai.

Manajemen sumber daya manusia adalah elemen yang sangat menentukan kemajuan sebuah perusahaan. Setiap organisasi yang dikelola dan dijalankan oleh manusia tidak akan menghadapi tantangan, peluang, dan frustrasi jika tidak ada manusia di dalamnya. Permasalahan dalam pembentukan dan pengelolaan organisasi sering kali berawal dari masalah-masalah terkait manusia, yang sering berpangkal dari persepsi yang keliru. Persepsi ini bukanlah hal yang benar. Sumber daya manusia adalah faktor kunci yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai targetnya, karena keberhasilan sebuah perusahaan sangat bergantung pada kemampuan MSDM atau karyawannya dalam melaksanakan tugas-tugas yang ada, yang dapat dinilai dari kinerjanya. Ini menjadikan kinerja karyawan sangat vital bagi keberhasilan perusahaan. Kinerja pegawai adalah output yang dihasilkan

dari berbagai fungsi atau aspek pekerjaan yang dijalankan oleh sumber daya manusia dalam suatu periode tertentu.

Namun, sering kali evaluasi kinerja dilakukan dengan cara yang kurang tepat. Ketidakkuratan ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor. Beberapa alasan yang menyebabkan ketidakkuratan dalam pengukuran kinerja termasuk ketidakjelasan dalam definisi kinerja yang diterapkan, kurangnya pemahaman pegawai mengenai kinerja yang diharapkan, ketidakkuratan alat ukur untuk kinerja, serta kurangnya perhatian dari pimpinan organisasi terhadap manajemen kinerja. Dan di tengah persaingan yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan optimal kepada pelanggannya. PT PLN, sebagai penyedia listrik terbesar di Indonesia, memiliki peran yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan energi masyarakat. Kualitas pelayanan dari PT PLN tidak hanya dipengaruhi oleh infrastruktur dan teknologi yang tersedia, tetapi juga sangat bergantung pada performa karyawan.

Kinerja karyawan mencakup banyak aspek, termasuk kompetensi, disiplin, dan motivasi dalam bekerja. Pegawai yang memiliki kinerja tinggi cenderung dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, responsif, dan efisien kepada pelanggan. Di sisi lain, pegawai yang berkinerja kurang baik dapat menimbulkan keluhan dan ketidakpuasan di kalangan pelanggan. Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami bagaimana kinerja pegawai dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN.

Dikenal sebagai teori motivasi-higienis, konsep ini dikemukakan oleh Frederick Herzberg. Teori ini membedakan dua kategori faktor yang memengaruhi kepuasan dan kinerja pegawai: faktor motivasi (seperti pencapaian, penghargaan, dan tanggung jawab) dan faktor higienis (seperti gaji, kondisi kerja, dan hubungan dengan rekan kerja). Faktor motivasi dapat meningkatkan kinerja, sedangkan faktor higienis dapat menimbulkan ketidakpuasan jika tidak dipenuhi. (Herzberg)

Kepuasan pengguna merupakan tolok ukur seberapa efektif layanan yang diberikan memenuhi harapan pengguna. Dalam lingkungan PT PLN, kepuasan pengguna dapat dinilai lewat berbagai ukuran, seperti kecepatan tanggapan terhadap keluhan, mutu pelayanan, serta kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang tepat dan jelas. Apabila karyawan menjalankan pekerjaan mereka dengan baik, pelanggan akan merasa puas dan cenderung setia pada perusahaan.

PT PLN UP 3 Manado atau biasa dikenal dengan PT PLN merupakan salah satu Perusahaan tenaga Listrik di Indonesia yang bergerak dalam bidang Listrik di Indonesia. PT PLN UP3 Manado sendiri merupakan perusahaan tenaga Listrik yang dikelola oleh negara atau BUMN (Badan Usaha Milik Negara). Banyak inovasi-inovasi pelayanan yang dilakukan PT PLN UP3 Manado untuk memberikan pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat.

Teori ini mengemukakan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan dan pengalaman nyata. Jika pengalaman pengguna melebihi harapan, mereka merasakan "disconfirmation positif" dan merasa puas. Sebaliknya, jika pengalaman mereka kurang memuaskan dari yang diharapkan,

mereka mengalami "disconfirmation negatif" dan merasa tidak puas. Teori ini menyoroti pentingnya pengelolaan harapan.

Hal ini berhubungan dengan kinerja pegawai yang kuat akan menciptakan suatu kepuasan pelanggan yang baik dan mencerminkan bawah dalam melakukan kinerja yang efisien memiliki akar yang kuat. Dan dalam melakukan kinerja yang kurang maksimal akan berdampak bawah kemampuan yang di miliki pegawai tersebut masih harus di perbaiki Kembali. Apabila kinerja pegawai memiliki kualitas yang baik maka akan mendorong kepuasan. Dan penelitian ini kinerja pegawai pada pelayanan teknis yang selanjutnya disebut *yantek* terhadap pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang ada penulis melakukan penelitian dengan judul:“ Pengaruh Kinerja Pegawai Layanan Teknis (yantek) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN Unit pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Manado ”.

1.2 IDENTIFIKASI MASLAH

Sesuai dengan uraian yang dikemukakan dalam latar belakang, identifikasi masalah berdasarkan hasil observasi di lapangan adalah sebagai berikut:

- 1) Masih terdapat keluhan pelanggan yang menyangkut kualitas hasil kerja yantek.
- 2) Masih terdapat keluhan pelanggan terhadap layanan dalam hal ketepatan waktu.
- 3) Sarana yang tersedia untuk pekerjaan di lapangan tidak memadai

1.3 RUMUSAN MASALAH

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pegawai pada PT PLN UP3 Manado.
2. Bagaimana kepuasan pelanggan PT PLN UP3 Manado
3. Apakah terdapat hubungan dan pengaruh kinerja pegawai yantek terhadap kepuasan pelangg pada PT PLN UP3 Manado.
4. Bagaiman pengembangan aplikasi pln mobile yang efektif sehingga meningkatkankepuasan pelanggan PT PLN UP3 Manado

1.4 Tujua dan Manfaat

1.4.1 Tujuan penelitian

Tujuan dari Penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Untuk mengetahui kinerja pegawai yantek PT PLN UP3 Manado.
- b) Untuk mengetahui kepuasan pelanggan PT PLN UP3 Manado.
- c) Untuk mempengaruhi hubungan dan pengaruh kinerja pegawai yantek terhadap kepuasan pelanggan PT PLN UP3 Manado.
- d) Untuk mengembangkan aplikasi pln mobile yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT PLN UP3 Manado

1.4.2 Manfaat penelitian

1 Bagi penulis

Sebagai persyaratan pendidikan untuk menyelesaikan Program Diploma IV dalam Administrasi Bisnis dan Manajemen Bisnis, serta untuk mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja yang berhubungan dengan bidang manajemen bisnis. Di samping itu, keuntungan teoritis yang berasal dari analisis konseptual dan konteks dapat dijadikan acuan untuk penelitian yang akan datang.

2 Bagi politeknik

Diharapkan bahwa rencana ini bisa menjadi acuan bagi seluruh kegiatan perkuliahan di Politeknik Negeri Manado, khususnya untuk program studi Administrasi Bisnis. Selain itu, rencana ini juga akan mendukung penyediaan sumber referensi yang tersedia di perpustakaan Politeknik Negeri Manado.

3 Bagi perusahaan

Bagi pihak perusahaan penelitian ini memberikan kontribusi serta menjadi bahan pertimbangan atas mengatasi masalah yang terkait dengan kinerja pegawai layanan teknis terhadap kepuasan pelanggan PT PLN UP3 Manado.

BAB 2

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1 pengertian manajemen manusia

Manajemen merupakan suatu kegiatan yang melibatkan pengorganisasian, pengaturan, pengelolaan sumber daya manusia, serta pengendalian untuk mencapai sasaran dari suatu aktivitas. Manajemen sangat penting baik untuk kepentingan pribadi maupun bisnis. Melalui manajemen yang terencana dan berprosedur, bisnis dapat berkembang dengan lebih baik.

Manajemen sumber daya manusia adalah proses yang mencakup analisis terhadap kebutuhan SDM, mencari individu-individu yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut, serta mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang penting dengan memberikan insentif dan penugasan yang sesuai, agar sejalan dengan kebutuhan dan tujuan organisasi tempat manajemen SDM itu berada.

Hasibuan dalam Faturochman dan Mubarak (2023) mendefinisikan MSDM sebagai "ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Sedangkan Menurut Bintoro et al., (2022) Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Sutrisno dalam Wongkar et al., (2018) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia (MSDM) sebagai: Kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan MSDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi. Hasibuan dalam Faturachman dan Mubarak, (2023) mendefinisikan MSDM sebagai ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Secara berbeda, Sedarmayanti dalam Lestari, (2022) mendefinisikan MSDM sebagai suatu pendekatan untuk mengelola masalah sumber daya manusia.

- a) Karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia, sumber daya manusia adalah harta atau aset paling berharga dan penting yang dimiliki organisasi atau perusahaan.
- b) Keberhasilan sangat mungkin dicapai jika kebijakan prosedur dan peraturan yang berkaitan manusia dari perusahaan saling berhubungan dan menguntungkan semua orang yang terlibat dalamnya.
- c) Kinerja Pegawai dan nilai perusahaan serta perilaku manajerial berasal dari budaya yang sama. Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan sumber daya manusia dari perencanaan hingga pemberhentian. Semua ini dilakukan dengan tujuan membantu pencapaian tujuan organisasi.

2.1.2 Fungsi manajemen sumber daya manusia

Menurut Pratama (2020:8) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan dan pengawasan anggota-anggota organisasi untuk untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan menurut Edwin B. Filippo dan Malayu S.P Hasibuan dalam (Irawan, 2023) fungsi manajemen sumber daya manusia adalah :

a) Perencanaan (planning):

Perencanaan adalah proses menentukan tujuan dan pedoman pelaksanaan dengan memilih yang terbaik dari alternatif-alternatif yang ada. Dalam proses manajemen sumber daya manusia, perekrutan tenaga kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan adalah bagian penting dari proses perekrutan karyawan, karena sangat penting untuk menganalisis dan memilih alternatif yang paling sesuai.

b) Pengorganisasian:

Pengorganisasian adalah proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan berbagai aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu. Pengorganisasian dapat dilakukan dengan menempatkan karyawan sesuai dengan bidang keahlian mereka dan memberi mereka alat untuk membantu mereka melakukan pekerjaan mereka. Pelaksanaan adalah fungsi manajemen yang paling penting, menggerakkan seluruh rangkaian proses manajemen. Fungsi perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak berfokus pada aspek abstrak dari proses manajemen, sedangkan fungsi pergerakan lebih banyak berfokus pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan karyawan organisasi. Proses memberikan

motivasi kepada karyawan untuk bekerja dengan tulus untuk mencapai tujuan organisasi secara ekonomis dan efisien dikenal sebagai gerakan.

c) Pengawasan:

Pengawasan adalah proses mengatur berbagai faktor perusahaan agar sesuai dengan rencana. Pengawasan adalah proses melacak kegiatan dengan tujuan untuk menentukan harapan yang harus dicapai dan memperbaiki kesalahan. Harapan adalah tujuan yang telah ditetapkan untuk dicapai dan program yang telah direncanakan untuk dilakukan dalam jangka waktu tertentu. Tujuan utama pengawasan ialah memastikan bahwa rencana dilaksanakan. Pengawasan menyeluruh akan mempermudah organisasi untuk mengevaluasi masalah manajemen. Untuk memastikan bahwa masalah yang muncul dapat diselesaikan dengan bijak.

d) Motivasi:

Motivasi adalah sifat psikologis yang memengaruhi tingkat komitmen seseorang. Faktor-faktor yang mendorong, menyalurkan, dan mempertahankan tingkah laku manusia dalam arah tekad tertentu disebut motivasi. Pemberian daya penggerak yang mendorong seseorang untuk bekerja sama, bekerja dengan efektif, dan mengintegrasikan semua upayanya untuk mencapai kepuasan pribadi juga dikenal sebagai motivasi. Perusahaan pada dasarnya mengharapkan karyawan yang tidak hanya berbakat, berbakat, dan terampil; yang terpenting.

2.2 Yantek (layanan teknis)

2.2.1 Pengertian yantek (layanan teknik)

Yantek adalah singkatan dari "yang teknik," yang merujuk pada individu yang bertanggung jawab untuk melaksanakan berbagai tugas teknis di suatu organisasi, terutama di sektor industri, utilitas, dan layanan publik. Petugas teknik ini memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga dan memastikan bahwa semua sistem teknis berfungsi dengan baik, aman, dan efisien. Mereka beroperasi di berbagai bidang, termasuk tetapi tidak terbatas pada teknik elektro, teknik mesin, teknik sipil, dan teknik informatika.

M. S. S. Sari: Dalam bukunya "Manajemen Teknik," M. S. S. Sari menjelaskan bahwa yantek adalah tenaga kerja yang memiliki keterampilan teknis dan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua peralatan dan sistem berfungsi dengan baik. Mereka berperan penting dalam menjaga efisiensi operasional dan kualitas produk.

Robert Katz: Katz mengemukakan bahwa manajer, termasuk pegawai teknik, perlu memiliki tiga jenis keterampilan: keterampilan teknis, keterampilan manusia, dan keterampilan konseptual. Keterampilan teknis sangat penting bagi pegawai teknik karena mereka harus memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam bidang spesifik yang mereka geluti.

2.2.2 Tugas yantek (petugas teknik)

Petugas teknik memiliki berbagai tugas yang mencakup, tetapi tidak terbatas pada:

Pemeliharaan dan Perbaikan:

Melakukan pemeliharaan rutin dan perbaikan peralatan atau sistem teknis untuk memastikan operasional yang optimal. Ini termasuk penggantian komponen yang rusak, perbaikan sistem yang tidak berfungsi, dan pemeliharaan preventif untuk mencegah kerusakan di masa depan.

Menggunakan alat dan teknik yang tepat untuk melakukan perbaikan, serta memastikan bahwa semua pekerjaan dilakukan sesuai dengan standar keselamatan yang berlaku.

Instalasi dan Pengujian:

Menginstal peralatan baru dan melakukan pengujian untuk memastikan bahwa semua sistem berfungsi sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan. Ini juga mencakup pengaturan dan konfigurasi sistem agar dapat beroperasi dengan baik. Melakukan pengujian fungsional dan kinerja untuk memastikan bahwa peralatan baru memenuhi standar yang diharapkan.

Pengawasan Operasional:

Mengawasi dan memantau operasional sistem teknis untuk memastikan bahwa semua proses berjalan dengan lancar. Petugas teknik harus mampu mengidentifikasi masalah yang mungkin muncul dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikannya.

Berkolaborasi dengan tim lain untuk memastikan bahwa semua aspek operasional berjalan dengan baik dan efisien.

Dokumentasi dan Pelaporan:

Menyusun laporan teknis dan dokumentasi terkait pekerjaan yang dilakukan, termasuk catatan pemeliharaan, perbaikan, dan pengujian.

Dokumentasi ini penting untuk referensi di masa mendatang dan untuk kepatuhan terhadap standar keselamatan.

Mengelola data dan informasi teknis untuk memastikan bahwa semua catatan akurat dan mudah diakses.

Analisis Masalah:

Mengidentifikasi dan menganalisis masalah teknis yang muncul, serta merumuskan solusi yang efektif. Ini memerlukan kemampuan analitis yang baik dan pemahaman mendalam tentang sistem yang dikelola.

Menggunakan metode pemecahan masalah yang sistematis untuk menemukan akar penyebab masalah dan mencegah terulangnya masalah yang sama di masa depan.

2.3 Kinerja pegawai

2.3.1 Pengertian kinerja pegawai

Kinerja pegawai adalah ukuran seberapa baik seorang pegawai melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu organisasi. Kinerja ini tidak hanya mencakup hasil akhir dari pekerjaan, tetapi juga proses dan cara pegawai dalam mencapai hasil tersebut. Kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk motivasi, keterampilan, lingkungan kerja, dan dukungan dari manajemen.

Dessler (2015): Menurut Dessler, kinerja pegawai adalah hasil dari interaksi antara kemampuan, motivasi, dan lingkungan kerja. Ia menekankan pentingnya faktor-faktor eksternal, seperti dukungan manajemen dan budaya organisasi, dalam mempengaruhi kinerja individu. Kinerja yang baik tidak hanya bergantung pada kemampuan individu, tetapi juga pada seberapa baik mereka didukung oleh lingkungan kerja mereka.

Kinerja pegawai dapat didefinisikan sebagai tingkat efektivitas dan efisiensi yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Menurut Robbins dan Judge (2013), kinerja adalah hasil dari perilaku individu dalam konteks pekerjaan, yang mencakup tidak hanya hasil akhir tetapi juga proses dan cara pegawai berinteraksi dengan rekan kerja, atasan, dan pelanggan

Evaluasi kinerja pegawai biasanya dilakukan secara berkala, baik melalui penilaian diri, penilaian oleh atasan, atau umpan balik dari rekan kerja. Proses ini penting untuk mengidentifikasi area di mana pegawai dapat meningkatkan kinerja mereka dan untuk memberikan penghargaan kepada pegawai yang berkinerja tinggi.

Evaluasi kinerja pegawai memiliki beberapa manfaat, antara lain:

- a) Menilai kinerja karyawan secara objektif
- b) Memberikan umpan balik yang berguna untuk pengembangan karyawan di masa depan
- c) Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan

- d) Menetapkan tujuan kinerja yang jelas dan terukur
- e) Mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka
- f) Mengidentifikasi karyawan yang berkinerja tinggi untuk dijadikan contoh dari karyawan yang berkinerja rendah untuk perbaikan.
- g) Tantangan Evaluasi Kinerja Karyawan
- h) Menilai kinerja karyawan secara objektif
- i) Memberikan umpan balik yang berguna untuk pengembangan karyawan di masa depan
- j) Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan

2.3.2 Fungsi kinerja pegawai

Fungsi kinerja pegawai sangat penting dalam konteks organisasi, karena kinerja yang baik dapat berkontribusi pada pencapaian tujuan dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan. Berikut adalah beberapa fungsi utama dari kinerja pegawai:

a) Pencapaian Tujuan Organisasi

Kinerja pegawai yang baik berkontribusi langsung pada pencapaian tujuan organisasi. Setiap pegawai memiliki peran dan tanggung jawab yang spesifik, dan kinerja mereka dalam melaksanakan tugas tersebut akan mempengaruhi hasil akhir yang diinginkan oleh organisasi.

b) Meningkatkan Produktivitas

Kinerja pegawai yang tinggi berhubungan langsung dengan produktivitas. Pegawai yang mampu menyelesaikan tugas dengan efisien dan efektif akan meningkatkan

output organisasi. Hal ini penting untuk menjaga daya saing dan keberlanjutan organisasi di pasar.

c) Kualitas Layanan dan Produk

Kinerja pegawai juga berpengaruh pada kualitas produk dan layanan yang dihasilkan. Pegawai yang berkinerja tinggi cenderung lebih memperhatikan detail dan berkomitmen untuk memenuhi standar kualitas, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan.

d) Inovasi dan Perbaikan Berkelanjutan

Pegawai yang memiliki kinerja baik sering kali menunjukkan inisiatif dan kreativitas dalam pekerjaan mereka. Mereka lebih cenderung untuk mencari cara baru dan lebih baik dalam menyelesaikan tugas, yang dapat mendorong inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam proses dan produk.

e) Pengembangan Sumber Daya Manusia

Kinerja pegawai yang baik dapat menjadi dasar untuk pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi. Melalui evaluasi kinerja, organisasi dapat mengidentifikasi pegawai yang memiliki potensi untuk berkembang dan memberikan pelatihan atau kesempatan promosi yang sesuai.

f) Meningkatkan Moral dan Motivasi

Kinerja yang baik dapat meningkatkan moral dan motivasi pegawai. Ketika pegawai merasa dihargai dan diakui atas kontribusi mereka, mereka cenderung lebih termotivasi untuk bekerja keras dan berkontribusi lebih banyak kepada organisasi.

g) Pengelolaan Risiko

Kinerja pegawai yang baik juga berfungsi dalam pengelolaan risiko. Pegawai yang kompeten dan berkinerja tinggi lebih mampu mengidentifikasi dan mengatasi masalah sebelum menjadi krisis, sehingga membantu organisasi menghindari kerugian yang lebih besar.

h) Membangun Budaya Organisasi

Kinerja pegawai yang baik dapat berkontribusi pada pembentukan budaya organisasi yang positif. Ketika pegawai menunjukkan kinerja yang baik, hal ini dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kolaborasi, kepercayaan, dan komitmen terhadap tujuan bersama.

i) Umpan Balik untuk Manajemen

Kinerja pegawai juga memberikan umpan balik yang berharga bagi manajemen. Melalui evaluasi kinerja, manajemen dapat memahami kekuatan dan kelemahan dalam tim, serta mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan.

2.3.3 Indikator kinerja pegawai

Kinerja Pegawai (IKP) adalah alat ukur yang digunakan untuk menilai dan mengevaluasi kinerja seorang pegawai dalam suatu organisasi atau perusahaan. IKP membantu manajemen dalam mengidentifikasi sejauh mana pegawai mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Baker mengidentifikasi beberapa indikator kinerja yang penting, indikatornya:

a) Kuantitas hasil kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

b) Kreativitas

Proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau yang melibatkan pemunculan gagasan.

c) Ketelitian

Tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu udah mencapai tujuan apa belum

2.4 Kepuasan pelanggan

2.4.1 Pengertian kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang dirasakan oleh pelanggan setelah menggunakan produk atau layanan, yang muncul dari perbandingan antara harapan dan kenyataan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan ini meliputi kualitas produk, pengalaman pelanggan, harga, dan responsivitas layanan.

Kepuasan pelanggan sangat penting bagi keberhasilan bisnis karena pelanggan yang puas cenderung menjadi loyal dan merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan perlu memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, serta terus berinovasi dalam produk dan layanan yang ditawarkan. Indikator kepuasan pelanggan dapat diukur melalui survei, umpan balik, dan analisis perilaku pembelian.

Dengan demikian, menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan adalah kunci untuk mencapai kesuksesan jangka panjang dalam dunia bisnis yang kompetitif. Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan setelah mereka membeli dan menggunakan produk atau layanan. Ini merupakan hasil dari perbandingan antara harapan yang dimiliki pelanggan dan kinerja yang sebenarnya dari produk atau layanan tersebut. Jika kinerja memenuhi atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas; sebaliknya, jika kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa Mangkunegara (dalam Dewi et al, 2016) mengemukakan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya.

Teori Saladin, kepuasan pelanggan adalah perasaan yang muncul dari perbandingan antara kesan yang diterima dan harapan yang dimiliki. Ia menekankan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas produk dan layanan yang diberikan.

Teori Kotler, seorang pakar pemasaran terkemuka, mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Jika kinerja memenuhi atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas; sebaliknya, jika kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa

Kotler, seorang pakar pemasaran terkemuka, mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja

produk atau layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Jika kinerja memenuhi atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas; sebaliknya, jika kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa.

Evaluasi kepuasan pelanggan memiliki beberapa manfaat, antara lain:

- a) Dengan memahami dan memenuhi harapan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung kembali dan melakukan pembelian ulang, serta merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain.
- b) Evaluasi kepuasan pelanggan membantu perusahaan mengidentifikasi aspek-aspek yang berfungsi dengan baik dan area yang perlu diperbaiki. Ini memungkinkan perusahaan untuk fokus pada kekuatan mereka dan mengatasi kelemahan yang ada.
- c) Umpan balik dari pelanggan memberikan wawasan berharga tentang kualitas produk dan layanan. Dengan informasi ini, perusahaan dapat melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas dan memenuhi ekspektasi pelanggan.
- d) Evaluasi kepuasan pelanggan dapat memberikan ide dan masukan untuk pengembangan produk baru atau perbaikan produk yang ada. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, perusahaan dapat menciptakan produk yang lebih relevan dan menarik.
- e) Dengan mengevaluasi kepuasan pelanggan, perusahaan dapat mengidentifikasi titik-titik masalah dalam pengalaman pelanggan. Ini memungkinkan perusahaan

untuk merancang pengalaman yang lebih baik dan lebih memuaskan bagi pelanggan.

- f) Perusahaan yang secara aktif mengevaluasi dan meningkatkan kepuasan pelanggan cenderung memiliki reputasi yang lebih baik di pasar. Reputasi yang baik dapat menarik lebih banyak pelanggan dan meningkatkan daya saing perusahaan.

2.4.2 Indikator kepuasan pelanggan

Kepuasan Pelanggan adalah alat ukur yang digunakan untuk menilai sejauh mana produk atau layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Indikator ini penting untuk memahami pengalaman pelanggan dan untuk meningkatkan kualitas layanan serta produk yang ditawarkan.

- a) Sistem penanganan keluhan dan saran konsumen

Suatu perusahaan yang berorientasi pada konsumen akan memberikan kesempatan luas pada konsumen untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan lain-lain.

- b) Sistem survei reputasi perusahaan Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan konsumen dilakukan dengan mengadakan survei melalui berbagai media baik melalui telepon, pos, ataupun dengan wawancara secara langsung.

- c) Sistem analisis konsumen Perusahaan akan menghubungi para pelanggannya atau setidaknya mencari tahu pelanggannya yang telah melakukan transaksi dan berhenti membeli produk atau yang telah pindah pemasok, agar diketahui penyebab mengapa pelanggan tersebut kabur.

2.5 Hubungan antara variabel kinerja pegawai *yantek* terhadap kepuasan pelanggan

Kinerja pegawai yang tinggi berkontribusi pada kualitas layanan yang lebih baik. Pegawai yang terlatih dan termotivasi cenderung memberikan layanan yang lebih responsif dan ramah. Misalnya, pegawai yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan cepat dan akurat akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Pegawai yang memiliki kinerja baik biasanya lebih responsif terhadap kebutuhan dan keluhan pelanggan. Responsivitas ini menciptakan rasa dihargai di kalangan pelanggan, yang dapat meningkatkan kepuasan mereka. Ketika pelanggan merasa bahwa masalah mereka ditangani dengan cepat dan efisien, mereka lebih cenderung untuk merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Interaksi yang positif antara pegawai dan pelanggan dapat menciptakan pengalaman yang menyenangkan. Pegawai yang memiliki keterampilan interpersonal yang baik dapat membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan. Misalnya, senyuman, sikap ramah, dan kemampuan untuk mendengarkan dengan baik dapat membuat pelanggan merasa lebih nyaman dan dihargai. Kinerja pegawai yang konsisten dan baik dapat membangun loyalitas pelanggan. Pelanggan yang puas dengan layanan yang mereka terima lebih cenderung untuk kembali dan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain. Loyalitas ini tidak hanya meningkatkan penjualan tetapi juga menciptakan basis pelanggan yang stabil.

Secara keseluruhan, hubungan antara kinerja pegawai Yantek dan kepuasan pelanggan adalah saling menguntungkan. Kinerja pegawai yang baik berkontribusi

pada kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan yang tinggi dapat mendorong kinerja pegawai yang lebih baik. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk fokus pada pengembangan kinerja pegawai melalui pelatihan, motivasi, dan pengakuan, sehingga dapat menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dan berkelanjutan.

2.6 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan dasar dalam penyusunan Penelitian, yang berguna sebagai perbandingan dan rujukan bagi penelitian selanjutnya. Untuk melandasi Penelitian ini, terdapat Penelitian terdahulu sebagai penunjang yang dijelaskan dengan hasil Penelitian sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
“Pengaruh Kinerja petugas cleaning service terhadap kepuasan penumpang ekonomi kapal motor kelud PT Pelindo (Persero) (2020)	Berdasarkan hasil penelitian di atas menyatakan bahwa Kinerja pegawai (X) berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y)	Kinerja pegawai merupakan variabel (X) dan kepuasan pelanggan merupakan variabel (Y)	Berdasarkan usia dan jenis kelamin
“Pengaruh kinerja dosen dan layanan administrasi akademik tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa di jurusan manajemen pendidikan fakultas	Artinya kinerja dosen dan layanan administrasi akademik tenaga kependidikan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa	Kinerja pegawai merupakan variabel (X) dan kepuasan pelanggan merupakan variabel (Y)	Memakai 3 variabel yaitu X1 kinerja ,X2 layanan akademik,Y kepuasan mahasiswa

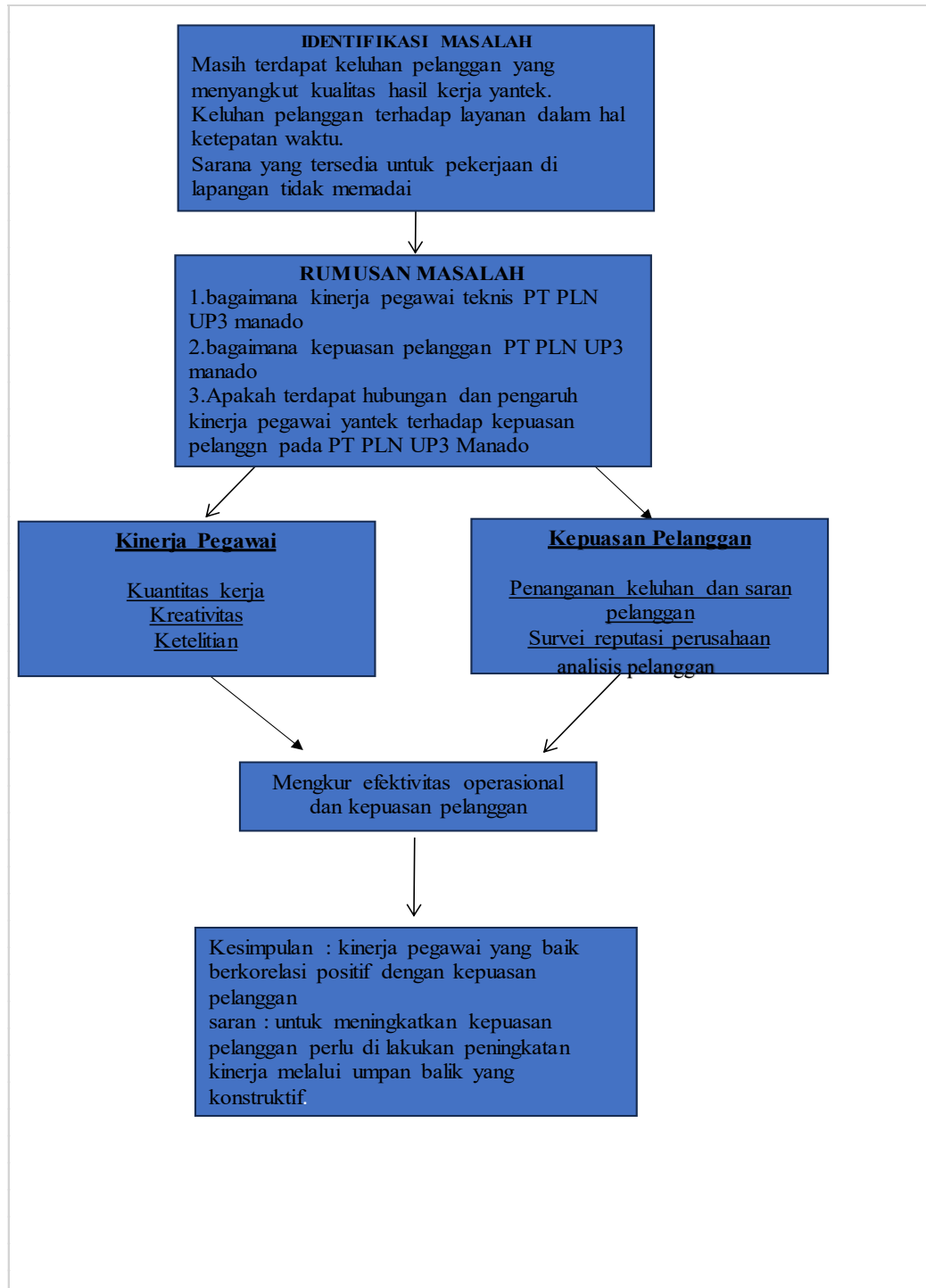
JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAA N
ilmu pendidikan universitas negeri surabaya 2020)			
“Pengaruh profesionalisme kerja dan kinerja pegawai melalui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan unnt layanan terpadu lembga penjaminan mutu pendidikan kalimantan tengah”(2021)	Hasil analisis menunjukkan Koefisien bernilai positif, artinya terjadi pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna layanan	Menggunakan metode penelitian kuantitatif	Untuk tempat penelitian di Kalimantan tengah.
“Pengaruh kualitas produk dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Permodalan nasional madani cabang sindang jaya (2023)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif antara kualitas produk dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah secara bersama-sama berpengaruh positif.	Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, kuesioner.	Menggunakan 3 variabel yaitu X1 kualitas produk, X2 kinerja pegawai, terhadap Y kepuasan nasabah
“Kepuasan kerja perawat terhadap kinerja,pelayanan prima perawat dan kepuasan pasien” (2020)	Hasil dari penelitian ini analisis jalur untuk melihat pengaruh secara langsung maupun tidak langsung (melalui variabel mediasi).	Kinerja perawat variabel (X) dan kepuasan pasien merupakan variabel (Y)	Pengambilan data menggunakan karakteristik responden dan evaluasi model pengukur (outer model).
”Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan	Hasil analisis menunjukkan bahwa secara	Kinerja karyawan sebagai variabel X1	Uji data yang digunakan dalam penelitian ini

JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAA N
Masyarakat di kelurahan limusnunggal sukabuki.” (2025)	parsial, variabel kualitas pelayanan administrasi (X1) memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Limusnunggal, Kota Sukabumi	dan Kepuasan masyarakat sebagai Variabel Y	adalah uji normilitas dan uji anova serta penelitian ini memiliki 3 variabel.
“Pengaruh fasilitas pelabuhan kualitas pelayanan dan kinerja pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa pada PT pelindo terminal petikmas bitung.”(2023)	Berdasarkan hasil dari pengujian secara bersama-sama atau simultan pada variabel fasilitas pelabuhan, kualitas pelayanan dan kinerja pelayanan terhadap variabel kepuasan pengguna jasa, dimana diperoleh nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas.	Kinerja pelayanan sebagai variabel X3 dan Kepuasan pelanggan sebagai Variabel Y	Menggunakan 3 variabel, Kepuasan Pelanggan Variabel Y
“Analisis kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan di PT Putra Sejati Berkarya kantor cabang batujajar”.(2024)	t disimpulkan Ha disetujui dan H0 ditolak sehingga terdapat pengaruh variabel kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan.	Menggunakan metode analisis regresi sederhana dan anova.	Tempat penelitian Pada di PT Putra Sejati Berkarya kantor cabang batujajar
"Pengaruh kinerja petugas cleaning service terhadap kepuasan penumpang ekonomi kapal motor kelud PT PELNI (Perserro)”(2020)	hasil dari Uji Regresi Linier Sederhana, dari uji tersebut peneliti memperoleh hasil bahwa nilai koefisien regresi (X) sebesar 0,746 mengandung arti untuk setiap pertambahan Kinerja	Kinerja karyawan sebagai variabel X dan Kepuasan masyarakat sebagai Variabel Y	Tempat penelitian pada PT PELNI (Perserro)

JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAA N
	(X) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya Kepuasan Pelanggan		
"Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kinerja pegawai PT PLN (Persero) ULP rentang kota tahun 2020	bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Terhadap kepuasan dalam diri pelanggan.	Kinerja karyawan sebagai variabel X dan Kepuasan masyarakat sebagai Variabel Y	Perbedaan dalam pemakaian samp

Sumber : Pengolahan Data 2025

2.7 KERANGKA PIKIR



Gambar 2.1

Kerangka Berpikir

2.8 Hipotesis

Dalam melakukan research, kajian teori dan hipotesis merupakan bagian terpenting yang harus terpenuhi dalam penelitian. Adanya kajian teori yaitu menjadi pertimbangan dalam menentukan langkah penelitian yang dilakukan (Surahman et al., 2020), . Oleh karena itu, hipotesis masih merupakan pernyataan yang masih lemah maka Peneliti merumuskan hipotesis Penelitian sebagai berikut:

Diduga kinerja pegawai *yantek* secara berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PTLN UP3 Manado.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Pada PT PLN UP3 MANADO, yang terletak di Jalan ahmad yani no 17 sario utara . Manado. Waktu Penelitian dirancang selama 4 (Empat) bulan terhitung mulai dari bulan Januari tahun 2025 sampai bulan Mei 2025. Tahapan kegiatan yang dilalui dimulai dari pra-survey, pengumpulan data sampai dengan penyusunan proposal.

3.2 Jenis penelitian dan metode penelitian

3.2.1 Jenis penelitian

Adapun tipe penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kuantitatif. Penelitian ini memiliki dua jenis variabel, yaitu variabel yang menjadi pengaruh (variabel independen) dan variabel yang terpengaruh (variabel dependen). Penelitian ini dilakukan untuk mengungkap bagaimana kinerja pegawai yantek yang bertindak sebagai variabel bebas (independen) berdampak pada kepuasan pelanggan yang berfungsi sebagai variabel terikat (dependen)

3.2.2 Metode penelitian

Adapun metode yang digunakan dalam Penelitian ini sebagai berikut :

1) Metode deskriptif (Descriptive Metode)

Metode ini merupakan cara yang digunakan oleh Peneliti untuk menjelaskan kejadian atau tanda sosial yang berlangsung pada suatu objek penelitian. Dalam

konteks ini, Peneliti melakukan pengamatan, penjabaran, serta analisis ukuran terhadap dua variabel, yaitu kinerja pegawai yantek dan Kepuasan Pelanggan.

2) *Metode Penelitian Lapangan (Field Research)*

Metode ini melakukan penelitian langsung ke lembaga untuk mendapatkan informasi yang diperlukan tentang kinerja pegawai yantek dan kepuasan pelanggan.

3) *Metode Penelitian Kepustakaan (Library Research)*

Studi ini dilakukan dengan metode mengumpulkan materi dari berbagai sumber literatur yang relevan dengan budaya organisasi urusan umum dan performa karyawan, baik dari dalam perusahaan maupun dari sumber eksternal.

3.3 Jenis data dan teknik pengumpulan data

3.3.1 Jenis data

Pada temuan ini jenis data yang digunakan ialah data kuantitatif. Data kuantitatif ialah data ataupun informasi yang di peroleh berbentuk data kuantitatif dan angka yang bisa di analisis melalui sistem statistik. Menurut Sugiyono (2022) menyebutkan bahwa terdapat dua jenis sumber data,

Untuk memperoleh data yang lengkap dalam Penelitian ini, maka Peneliti menggunakan dua jenis data yaitu :

1) Data Primer

Menurut Hasan (2002: 82) data primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer di dapat dari sumber informan

yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. (Abror K:2013).

2) Data Sekunder

Data Sekunder menurut Hasan (2002: 58) Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya. (Syafdinawaty:2020)

3.3.2 Metode pengumpulan data

Teknik pengumpulan data Teknik pengumpulan data adalah cara spesifik yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dalam penelitian dan dari data menurut Sugiyono (2012:224), Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Observasi, Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek atau fenomena yang diteliti, baik dalam konteks alami maupun dalam situasi yang telah diatur, dalam hal ini kinerja pegawai *yantek* terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN UP3 Manado.
- 2) Kuesioner, yaitu kumpulan pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada seseorang dalam hal ini disebut responden, dan cara jawab juga dilakukan dengan tertulis dan melalui Google form. Responden dalam Penelitian ini yaitu para Pegawai *yantek* terhadap kinerja Pegawai pada Kepuasam Pelanggan pada PT PLN UP3 Manado.

3) Kajian Pustaka, yaitu Peneliti mencari referensi-referensi yang terkait dengan kinerja pegawai, kepercayaan, dan Kepuasan pelanggan dari sumber-sumber seperti buku-buku literatur melalui studi pustaka dan situs internet yang berkaitan dan mendukung Penelitian ini.

3.4 Populasi dan sampel

3.4.1 populasi

Populasi adalah daerah generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan jumlah dan sifat tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis dan hasilnya ditarik kesimpulan. Sampel adalah sebagian dari total dan sifat yang ada pada populasi, atau bagian kecil dari anggota populasi yang diambil. Menurut William G. Cochran, dalam bukunya "Sampling Techniques", populasi didefinisikan sebagai "totalitas dari semua elemen yang memiliki karakteristik tertentu yang ingin diteliti". Cochran menekankan pentingnya memahami populasi untuk menentukan sampel yang representatif dalam penelitian. Dengan menentukan jenis objek penelitian ini, peneliti dapat memilih metode penelitian yang lebih sesuai dengan keadaan dan kebutuhan. Pada penelitian ini, total populasi terdiri dari 80 individu.

3.4.2 sampel

Menurut Husein Umar sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili keseluruhan populasi dalam penelitian. Pemilihan sampel yang tepat sangat penting untuk mendapatkan hasil yang valid dan dapat diandalkan. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan probability sampling.

Untuk menentukan ukuran atau besarnya sampel dari suatu populasi, maka teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Simple Random Sampling*.

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Dimana :

N = jumlah elemen/ anggota sampel

N = jumlah elemen/ anggota populasi

E = error level (tingkat kesalahan) (catatan : umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5 % atau 0,05 dan 10% atau 0,1) (catatan dapat dipilih oleh peneliti).

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 80 orang dan presisi yang ditetapkan atau tingkat signifikansi 0,10, maka besarnya sampel pada penelitian ini adalah:

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

$$n = \frac{80}{1 + (80 \cdot 0,10^2)}$$

= **44,44 dibulatkan menjadi 44 orang**

Dari hasil di atas 44,44 merupakan pemecahan pada perhitungan yang menghasilkan pemecahan (terdapat koma) sebaiknya dibulatkan ke atas atau kebawah sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 44 orang responden.

3.5 Definisi operasional variabel dan pengukuran variabel

3.5.1 Definisi operasional variabel

1. Definisi Kinerja Pegawai (X)

Kinerja Pegawai dalam sebuah Kinerja biasanya dikaitkan dengan nilai, norma, sikap, dan etika kerja yang dipegang bersama oleh setiap komponen. Menurut Robbins dan Judge (2013), kinerja adalah hasil dari perilaku individu dalam konteks pekerjaan, yang mencakup tidak hanya hasil akhir tetapi juga proses dan cara pegawai berinteraksi dengan rekan kerja, atasan, dan pelanggan. Indikator Kinerja Pegawai adalah sebagai berikut dapat dilihat pada tabel 4 kisi-kisi indikator dari Kinerja pegawai di bawah ini :

Tabel 3.1
Kisi-kisi Instrumen Kinerja pegawai (X)

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item
Kinerja Pegawai	a) Kuantitas hasil kerja	1. Persentase keluhan yang ditangani dalam waktu yang ditentukan	1
		2. Kemudahan dalam mengakses sistem pengaduan	2
		3. Tingkat kepuasan konsumen terhadap proses penanganan keluhan secara keseluruhan.	3
	b) Kreativitas	4. meningkatkan Tingkat kepuasan pelanggan	4
		5. memiliki Hubungan baik dengan investor dan pemegang saham	5
		6. meningkatkan Kebijakan agar jasa yang di pakai berkelanjutan	6
	c) Ketelitian	1. Respons terhadap saran konsumen	7

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item
Afandi (2018:89)		2. meningkatkan Analisis umpan balik untuk perbaikan jasa	8

Sumber : Afandi (2018:89)

2. Definisi Kepuasan Planggan (Y)

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja karyawan dapat dilihat melalui indikator sebagai berikut: 1) Sistem penanganan keluhan dan saran konsumen, 2) Sistem survei reputasi perusahaan, 3) Sistem analisis konsumen,. Adapun indikator dari Dkuantitas hasil kerja dapat dilihat pada Tabel 5 dengan kisi-kisi instrumen sebagai berikut :

Tabel 3.2
Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item
Kepuasan pelanggan	Sistem penanganan keluhan dan saran konsumen	1. meningkatkan partisipasi dalam diskusi atau pertemuan tim	1
		2. Persentase tugas yang diselesaikan tepat waktu	2
		3. memberikan penilaian dari atasan atau klien terhadap hasil kerja	3
Kotler (2005)	Sistem survei reputasi perusahaan	1. Tingkat keberagaman metode atau teknik yang digunakan dalam menyelesaikan masalah	4
		2. Umpan balik dari rekan kerja atau atasan mengenai ide yang dihasilkan	5

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item
	Sistem analisis konsumen	3. Dampak inovasi terhadap kinerja organisasi atau kepuasan pelanggan	6
		1. meningkatkan kepatuhan terhadap prosedur dan standar yang ditetapkan	7
		2. Persentase tugas yang diselesaikan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan	8

Sumber : Malthis, Robert L. dan Jhon H. Jackson. (2014: 234)

3.6 Pengukuran Variabel

Terkait dengan ukuran yang digunakan untuk menganalisis variabel Kinerja pegawai (X) dan Kepuasan pelanggan (Y), penulis menerapkan metode ini dalam penilaian data. Alat ukur ini berbentuk kisi-kisi angket. Kisi-kisi ini kemudian dibagi menjadi dimensi variabel serta indikator-indikator yang ada.

Indikator-indikator tersebut selanjutnya menjadi landasan dalam menyusun pertanyaan atau instrumen penelitian. Dalam mengukur variabel Kinerja pegawai (X) dan Kepuasan pelanggan (Y), penulis memilih Skala Likert untuk metode analisis datanya. Rensis Likert, yang menciptakan skala ini, menjelaskan bahwa skala ini ditujukan untuk mengukur sikap dan opini individu terhadap sebuah pernyataan. Dalam karyanya, Likert menyatakan bahwa skala ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pengukuran tentang seberapa kuat perasaan responden, bukan hanya dalam bentuk "setuju" atau "tidak setuju". Ia menekankan pentingnya penggunaan skala dengan beberapa titik untuk memberikan makna yang lebih mendalam mengenai sikap responden.

Dari indikator-indikator tersebut kemudian dijadikan sebagai dasar untuk menyusun item-item instrumen yang bisa berupa pernyataan atau pertanyaan. Nilai-nilai tersebut nantinya akan digunakan sebagai variabel, penilaian. Bobot jawaban dari responden diberikan nilai yang terperinci sebagai berikut.:

Tabel 3.3

Bobot jawaban responden

No	Kategori Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju diberi (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS) diberi	1

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti (2025)

3.7 Metode Analisis

3.7.1 Analisis statistik deskripsi

Untuk meneliti dampak dari variabel Kinerja pegawai (X) dan Kepuasan pelanggan (Y), digunakan teknik analisis korelasi serta regresi linier berganda. Metode statistik ini umum digunakan untuk mengkaji hubungan antara beberapa variabel independen dan sejumlah variabel dependen. Proses pengolahan data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak komputer SPSS 26. SPSS 26 adalah aplikasi perangkat lunak untuk menganalisis data statistik. SPSS dapat mengakses hampir semua jenis file data dan digunakan untuk menyusun laporan

dalam bentuk tabel, grafik, diagram dari berbagai distribusi, statistik deskriptif, serta analisis statistik yang lebih rumit.

Menghitung dan mendeskripsikan distribusi semua jawaban peserta survei berdasarkan variabel penelitian serta memahami seberapa baik sebaran data X dan Y berdasarkan hasil kajian dengan menghitung ukuran pemusatan data seperti mean, median, modus, dan rentang deviasi standar dijelaskan untuk memberikan penjelasan yang lebih jelas tentang responden.

3.7.2 Total skor

Menghitung keseluruhan jawaban dari para responden dalam kuesioner penelitian serta memahami seberapa positif responden merespons alat yang digunakan. Jumlah total skor juga dapat menunjukkan seberapa efektif variabel penelitian yang berlangsung terkait fenomena yang sedang diteliti. Umumnya, untuk menilai total skor, digunakan ukuran kuartil dan rumus persentase seperti berikut.:

$$\text{TOTAL SKOR} = \frac{n}{N} \times 100$$

3.7.3 PENGUKURAN VALIDITAS RELIABILITAS

a. Uji Validitas

Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020), validitas adalah pengukuran untuk menunjukkan apakah suatu instrumen penelitian dikatakan valid atau layak untuk digunakan, adapun pengujian validitas mengarah pada seberapa jauh suatu instrumen dapat menjalankan fungsinya. Uji validitas pada penelitian ini adalah

menggunakan alat ukur *Pearson Product Moment*, dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat kalau r

$$= 0,3.$$

$$r_{hitung} = \frac{n \sum XY - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{[n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2] \cdot [n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{hitung} : Koefisien korelasi

n : Jumlah responden

$\sum X_i$: Jumlah skor item

$\sum Y$: Jumlah skor total (seluruh item)

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ketepatan atau keajegan suatu alat ukur yang digunakan, di mana akan selalu didapatkan hasil yang sama setiap alat ukur tersebut digunakan (Riyanto & Hatmawan, 2020). Suatu alat ukur dikatakan mantap bila dalam mengukur sesuatu berulang kali, alat ukur tersebut memberikan hasil yang sama. Tentu saja dengan syarat bahwa kondisi saat pengukuran tidak berubah. Uji

reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini menggunakan koefisien α (alpha) Cronbach. Instrumen (kuisisioner) penelitian dikatakan memiliki reliabilitas yang sedang apabila nilai α dari Cronbach's antara 0,5 sampai 0,6 (Sugiono 2014).

$$r\alpha = \frac{k \cdot r}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan:

α = Keandalan *alpha Cronbach*

r = Rata-rata korelasi diantara butir pertanyaan

k = Jumlah butir pertanyaan dalam skala

Reliabilitas alat ukur dilihat dari nilai koefisien α (alpha) Cronbach, dan instrumen dianggap reliabel apabila nilai koefisien α Cronbach lebih besar 0,6.

3.7.4 Analisis Korelasi

Untuk mengetahui besarnya derajat hubungan antara variabel bebas yaitu Kinerja Pegawai (X) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan Pelanggan (Y) digunakan analisis korelasi berganda dengan mengikuti formula *Pearson*:

$$r = \frac{n\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2} \sqrt{n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2}}$$

Keterangan :

r = Nilai korelasi x dan y

n = Jumlah sampel

X = Nilai per butir

Y = Total nilai kuesioner masing-masing responden

Dan untuk menguji keberartian derajat r digunakan uji signifikansi antara X dan Y dengan menggunakan statistik t dengan rumus :

$$\frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui variasi hubungan variabel terikat yang disebabkan oleh variabel bebas dengan rumus sebagai berikut (Riduwan, 2010:136):

$$D = R^2 \cdot 100 \%$$

Dimana :

D = Nilai Koefisien Determinan

R = Nilai Koefisien Korelasi Multiple

3.7.5 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisa yang digunakan untuk menguji apakah ada hubungan antara satu variabel dependen dengan variabel independent. Menurut Ghozali (2018): “berdasarkan nilai variabel independen. Model ini diasumsikan memiliki hubungan linear, di mana perubahan pada variabel independen akan berpengaruh terhadap variabel dependen”. Bentuk persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Variabel Dependen (Variabel terikat)

X = Variabel Independen (Variabel bebas)

a = Konstanta (nilai dari Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (Pengaruh positif atau negatif)

3.7.6 Penguji Hipotesis

Adapun pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Uji t Secara Parsial

Uji t dilakukan untuk menguji koefisien regresi secara parsial dari variabel independennya. Tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5%, dengan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$, dimana (n) adalah jumlah observasi dan (k) adalah jumlah variabel independent.

Hipotesis :

Ho: $\beta_1 \leq 0$ (Kinerja pegawai secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan Kepuasan Pelanggan PT PLN UP3 Manado).

H1: $\beta_1 > 0$ (Kinerja pegawai secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan Kepuasan Pelanggan PT PLN UP3 Manado).

Untuk menguji hipotesis secara parsial digunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{\beta_1}{\frac{\sqrt{1-r^2}}{\sqrt{n-2}}}$$

Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Pengujian ini dilakukan pada tingkat signifikan 5 %

Keterangan :

t = nilai t yang dihitung selanjutnya disebut t -hitung

r = koefisien korelasi

n = jumlah

H_0 ditolak jika $t_{hitung} \geq$ dari t_{tabel} , maka signifikan

H_0 diterima jika $t_{hitung} \leq$ dari t_{tabel} , maka tidak signifikan

Nilai t_{hitung} dapat diketahui dari hasil perhitungan analisis regresi sederhana

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran umum perusahaan

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 4.2
Logo perusahaan

Berawal pada akhir abad ke-19, bidang industri gula dan pembangkit listrik di Indonesia mulai berkembang ketika beberapa perusahaan Belanda yang berfokus pada pembuatan gula dan teh mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan mereka sendiri. Dari tahun 1942 hingga 1945, pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut berpindah ke tangan Jepang setelah Belanda menyerah kepada tentara Jepang di awal Perang Dunia II.

Peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada bulan Agustus 1945, ketika Jepang menyerah kepada Sekutu. Moment ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan pekerja listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama dengan Pemimpin KNI Pusat mengambil inisiatif untuk menemui Presiden Soekarno, agar perusahaan-perusahaan itu diserahkan kepada

Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah naungan Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit listrik sebesar 157,5 MW.

Pada 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) yang mengelola bidang listrik, gas, dan kokas, yang kemudian dibubarkan pada 1 Januari 1965. Pada saat itu, dua perusahaan milik negara diluncurkan yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang bertanggung jawab atas pengelolaan listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) untuk mengelola gas. Pada tahun 1972, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 18, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) diubah menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara dan ditetapkan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas untuk menyediakan tenaga listrik demi kepentingan umum. Sejalan dengan kebijakan Pemerintah yang memberi ruang bagi sektor swasta dalam penyediaan listrik, sejak tahun 1994, status PLN berpindah dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) serta tetap sebagai PKUK dalam penyediaan listrik untuk kepentingan bersama.

Seiring berjalannya waktu, institusi ini mengalami berbagai perubahan hingga akhirnya pada tahun 1965 ditetapkan menjadi Perusahaan Listrik Negara (PLN). Sejak saat itu, PLN menjadi pilar utama penyedia listrik di tingkat nasional dan terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan listrik masyarakat di seluruh Indonesia.

PLN UP3 Manado terus berinovasi dengan membangun pembangkit listrik, transmisi, serta saluran distribusi ke berbagai wilayah, termasuk area terpencil. Tantangan utama yang dihadapi PLN UP3 Manado saat ini meliputi peningkatan pasokan listrik, pemerataan akses ke seluruh pelosok, perbaikan layanan pelanggan, dan dukungan terhadap transisi ke energi terbarukan yang lebih ramah lingkungan.

Karena pertumbuhan perusahaan yang semakin besar maka pada PT PLN UP3 Manado memiliki beberapa anak cabang :

1. ULP Manado Utara
2. ULP Manado selatan
3. ULP Bitung
4. ULP Airmadidi
5. ULP Tomohon
6. ULP Tondano
7. ULP Kawangkoan
8. ULP Ratahan
9. ULP Amurang
10. ULP Motoling
11. ULP Paniki
12. ULP Manado

4.1.2 Bidang Usaha Dan Lokasi Perusahaan

PT PLN UP3 Manado adalah perusahaan yang bergerak di bidang ketenaga Listrikan yang menyediakan listrik-listrik pada semua wilayah yang termasuk pada PT PLN UP3 Manado dan PT PLN UP3 Manado berada di jalan Ahmad Yani No 17, Sario Utara, Kec. Sario Kota Manado Sulawesi Utara.

4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

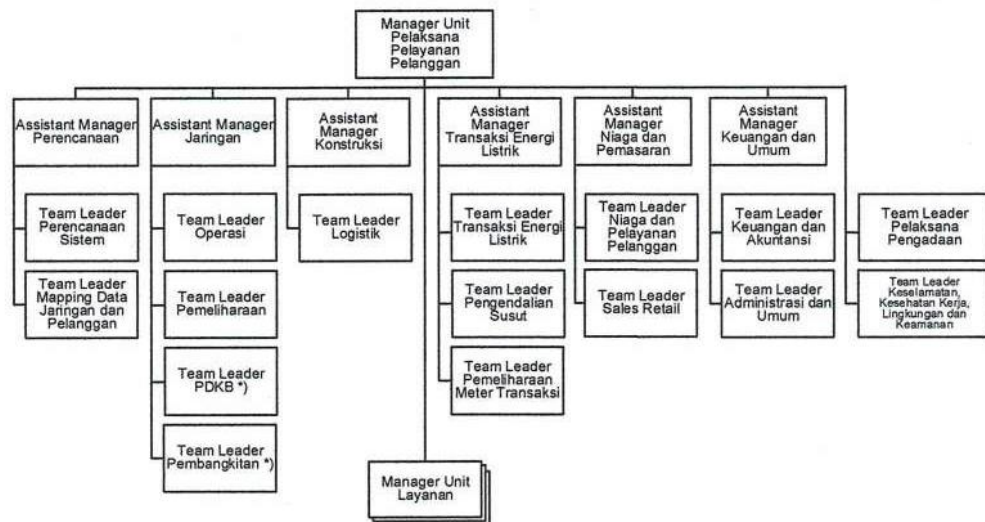
Visi

“Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi”

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.

4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 4.2

Struktur Organisasi PT PLN UP3 Manado

4.1.5 Uraian Kerja (*Job Description*)

1) Manager

- a. Menyusun strategi efisiensi energi dan pengelolaan sumber daya.
- b. Mengawasi pelaksanaan operasional pembangkitan, transmisi, dan distribusi listrik.
- c. Memastikan pasokan listrik stabil dan memenuhi standar mutu serta keselamatan.
- d. Mengelola tim dan sumber daya manusia di bawahnya.
- e. Melakukan evaluasi kinerja pegawai.
- f. Mengawasi anggaran operasional di unit/divisi.
- g. Mengontrol efisiensi biaya dan memastikan penggunaan anggaran tepat guna.
- h. Berkoordinasi dengan unit-unit PLN lainnya serta pihak eksternal seperti pemerintah daerah, kontraktor, dan masyarakat.
- i. Menangani keluhan atau gangguan dari pelanggan secara sistematis.
- j. Mengatur jadwal pemeliharaan fasilitas dan jaringan listrik.
- k. Menyusun prosedur penanganan gangguan atau keadaan darurat.
- l. Mendorong inovasi dan perbaikan dalam layanan kelistrikan.

- m. Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang andal dan cepat tanggap.
- n. Memastikan semua kegiatan operasional sesuai dengan regulasi pemerintah dan standar keselamatan kerja (K3).

2) Divisi Perencanaan

- a. Merancang visi, misi, tujuan, dan strategi jangka panjang organisasi.
- b. Menjabarkan target dan program kerja tahunan berdasarkan rencana strategis.
- c. Mengkaji data dan tren untuk merumuskan kebijakan yang relevan dan efisien.
- d. Memantau pelaksanaan program serta mengevaluasi capaian dan efektivitasnya.
- e. Mengumpulkan data internal dan eksternal untuk mendukung perencanaan yang berbasis bukti.
- f. Berkoordinasi dengan divisi lain untuk memastikan keselarasan program dan kegiatan.
- g. Menyusun estimasi kebutuhan anggaran berdasarkan program kerja.
- h. Membuat laporan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kepada pimpinan.

3) Divisi Jaringan

- a. Menentukan topologi jaringan (LAN, WAN, Wi-Fi, dll.).

- b. Menyusun kebutuhan perangkat keras (router, switch, server, access point, dll.).
- c. Menjaga kestabilan dan kecepatan koneksi.
- d. Menyediakan akses yang aman bagi pengguna internal.
- e. Memantau sistem jaringan untuk mendeteksi gangguan atau serangan.
- f. Menangani masalah koneksi atau perangkat jaringan yang rusak.
- g. Memasang firewall, VPN, dan sistem deteksi intrusi (IDS).
- h. Mengatur hak akses pengguna untuk mencegah kebocoran data.
- i. Menyiapkan sistem backup jaringan secara rutin.
- j. Merancang solusi recovery jika terjadi kerusakan sistem.
- k. Jika organisasi memiliki server sendiri (website, email, database), divisi jaringan juga bertugas mengelolanya.
- l. Membuat dokumentasi teknis mengenai konfigurasi dan struktur jaringan.
- m. Menggunakan tools monitoring untuk melihat trafik dan performa jaringan.
- n. Bekerja sama dengan tim software, hardware, dan keamanan untuk integrasi sistem.

4) Divisi Konstruksi

- a. Menyusun rencana teknis pembangunan pembangkit, gardu induk, jaringan transmisi & distribusi.
- b. Mengkaji kebutuhan sumber daya (tenaga kerja, material, alat berat, dll.).
- c. Melaksanakan pembangunan fisik infrastruktur kelistrikan (PLTU, PLTA, PLTS, gardu induk, tower transmisi, dll.).

- d. Memastikan proyek berjalan sesuai spesifikasi, waktu, dan anggaran.
- e. Menyusun jadwal pelaksanaan proyek (timeline).
- f. Mengatur dan mengawasi tenaga kerja dan kontraktor pelaksana.
- g. Memastikan semua pekerjaan sesuai standar teknis dan keselamatan kerja.
- h. Melakukan inspeksi lapangan dan uji kelayakan instalasi.
- i. Berkoordinasi dengan pemerintah, kontraktor, vendor, dan masyarakat setempat.
- j. Mengurus perizinan konstruksi dan lingkungan.
- k. Menyusun laporan perkembangan proyek (progress report).
- l. Mengevaluasi hasil konstruksi untuk perbaikan ke depan.
- m. Menerapkan prinsip K3 dalam seluruh aktivitas konstruksi.
- n. Mengawasi agar proyek tidak menimbulkan risiko kecelakaan kerja atau gangguan lingkungan.

5). Divisi Transaksi Energi Listrik (TEL)

- a. Mengelola transaksi jual beli listrik antar unit PLN (misalnya antara pembangkitan dan distribusi) dan dengan pihak eksternal seperti IPP.
- b. Menyusun dan mengelola kontrak perjanjian jual beli listrik (PPA – Power Purchase Agreement).
- c. Memastikan akurasi data meter energi listrik yang ditransaksikan.
- d. Melakukan verifikasi hasil pembacaan meter dan pemakaian energi untuk dasar penagihan.
- e. Menyusun tagihan atas transaksi energi berdasarkan hasil pengukuran dan kontrak yang disepakati.

- f. Mengelola sistem pembayaran dan pelaporan transaksi energi.
- g. Memantau volume, aliran, dan kinerja transaksi energi di sistem interkoneksi dan non-interkoneksi.
- h. Menggunakan sistem monitoring seperti EMS (Energy Management System) atau sistem SCADA untuk validasi data.
- i. Mengelola kontrak pembelian energi dari pembangkit swasta (IPP), captive power, atau entitas lain.
- j. Melakukan negosiasi, perpanjangan, dan evaluasi kinerja kontraktual.
- k. Menyusun laporan transaksi energi secara periodik untuk kebutuhan internal dan eksternal (termasuk regulator seperti Kementerian ESDM atau BPK).

6). Divisi Niaga Dan Pemasaran

- a. Menyediakan layanan informasi dan pengaduan pelanggan terkait kelistrikan.
- b. Menangani permintaan sambungan baru, perubahan daya, dan layanan lainnya.
- c. Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang responsif dan berkualitas.
- d. Menyusun strategi penjualan listrik kepada pelanggan rumah tangga, bisnis, industri, dan pemerintah.
- e. Mengelola kontrak dan perjanjian jual beli tenaga listrik.
- f. Mengoptimalkan pemakaian listrik pelanggan agar sesuai dengan kapasitas daya terpasang.

- g. Memasarkan produk dan layanan non-listrik (seperti layanan premium, *smart meter*, kendaraan listrik/EV ecosystem).
- h. Menjalinkan kerja sama dengan pihak ketiga untuk pengembangan pasar.
- i. Mengembangkan strategi promosi dan kampanye pemasaran.
- j. Memastikan proses penagihan dan pembayaran berjalan lancar.
- k. Mengelola piutang pelanggan dan menekan angka tunggakan.
- l. Meningkatkan efisiensi sistem prabayar (token) dan pascabayar.
- m. Menganalisis tren konsumsi listrik di berbagai segmen pelanggan.
- n. Melakukan survei kepuasan pelanggan dan riset potensi pasar baru.
- o. Menyusun rekomendasi pengembangan produk dan layanan berdasarkan data pasar.
- p. Mempromosikan penggunaan energi terbarukan dan layanan ramah lingkungan.
- q. Mendukung program elektrifikasi kendaraan dan layanan *smart grid*.
- r. Menawarkan solusi kelistrikan berbasis digital dan otomatisasi.

7). Divisi Keuangan Dan Umum

- a. Menyusun anggaran tahunan (RKAP) berdasarkan kebutuhan unit dan rencana bisnis.
- b. Mengelola arus kas perusahaan agar operasional berjalan lancar.
- c. Mengatur pembayaran tagihan, honorarium, dan kewajiban keuangan lainnya.
- d. Mengawasi penggunaan dana agar sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku.

- e. Menyusun laporan keuangan berkala (bulanan, triwulanan, tahunan) sesuai standar akuntansi.
- f. Menyediakan data dan dokumen untuk audit internal dan eksternal.
- g. Melakukan rekonsiliasi keuangan dan pengendalian internal untuk mencegah penyimpangan.
- h. Melakukan pendataan, pengawasan, dan pemeliharaan aset tetap, seperti gedung, kendaraan, dan perlengkapan kantor.
- i. Mengurus asuransi dan pengamanan aset perusahaan.
- j. Menyusun laporan inventaris barang milik perusahaan.
- k. Mengelola surat menyurat, arsip, dan dokumentasi perusahaan.
- l. Menyediakan dukungan administratif untuk setiap divisi/unit kerja.
- m. Mengatur fasilitas kantor, termasuk penyediaan perlengkapan, ruang kerja, dan kebersihan.
- n. Menyediakan dan mengelola layanan transportasi, konsumsi, dan logistik dalam kegiatan operasional.
- o. Menyediakan dukungan saat kegiatan perusahaan seperti rapat, pelatihan, dan sosialisasi.
- p. Mengelola hubungan dengan pihak eksternal non-teknis, seperti vendor, penyedia jasa, dan instansi pemerintah terkait urusan keuangan atau administrasi.
- q. Memastikan kegiatan keuangan sesuai dengan peraturan internal, BUMN, dan pemerintah.
- r. Mendukung pelaksanaan prinsip Good Corporate Governance (GCG).

- s. Mengelola risiko keuangan dan administratif perusahaan.

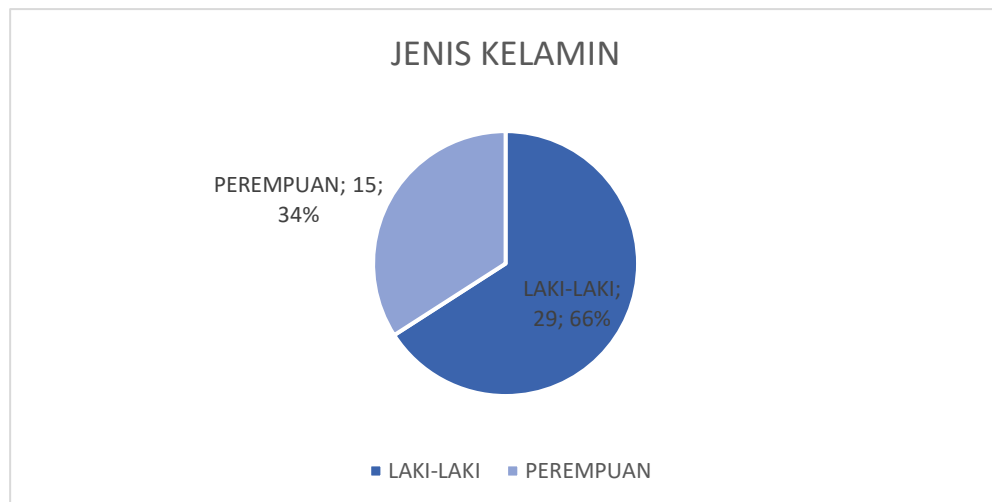
4.2 Hasil Analisis

4.2.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini dilangsungkan di PT PLN UP3 Manado dengan objek penelitian pelanggan yang terdapat di perusahaan tersebut. Berdasarkan informasi yang didapat, berikut ini akan dijelaskan gambaran umum mengenai para responden dalam penelitian ini. Jumlah responden adalah 44 orang dan dari data yang tersedia, terdapat beberapa komposisi yang akan dipaparkan, seperti komposisi responden berdasarkan jenis kelamin dan komposisi responden menurut usia, yang dapat dilihat sebagai berikut

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, pegawai dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu pria dan wanita. Hasil dari kuesioner yang telah disebar menunjukkan bahwa pegawai pria lebih banyak dibandingkan pegawai wanita. Dari analisis data, terlihat bahwa pelanggan pria berjumlah 29 orang dengan persentase 66%, sedangkan pelanggan wanita berjumlah 15 orang dengan persentase 34%. Adapun jumlah pelanggan dapat dilihat pada Gambar 4.3 berikut

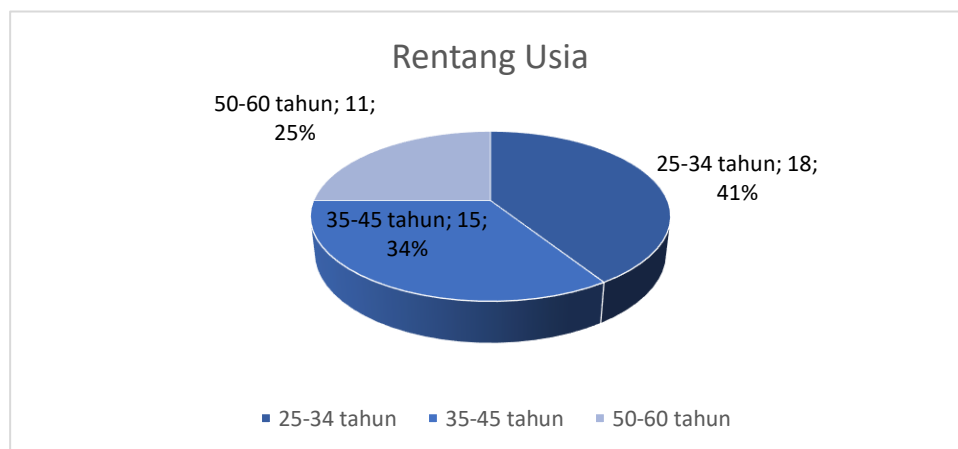


Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber Data Diolah 2025

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan temuan studi, dapat diketahui bahwa karyawan terbanyak di PT PLN UP3 Manado adalah mereka yang berusia antara 25 hingga 35 tahun dengan persentase mencapai 41%. Sementara itu, untuk karyawan dalam rentang usia 35 hingga 45 tahun, persentasenya adalah 25%. Diikuti oleh karyawan berusia 50 hingga 60 tahun yang memiliki persentase sebesar 34%. Informasi ini dapat dilihat dalam Tabel 4. 4 berikut.



Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia

Sumber Data Diolah 2025

4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif Statistik

Hasil analisis statistik deskriptif bertujuan untuk memeriksa distribusi data berdasarkan tingkat keparahan gejala utama variabel Kinerja Pegawai (X) dan Kepuasan pelanggan (Y) berdasarkan jawaban kuesioner dari responden. Variabel dalam penelitian ini awalnya dinyatakan untuk memastikan karakter dari masing-masing variabel sebelum melakukan analisis lebih lanjut. Dengan memanfaatkan perangkat lunak Microsoft Excel, data yang diperoleh dari 44 responden dihitung sesuai dengan faktor penelitian dan dirinci dalam tabel 4. 1. Di bawah ini adalah tabel yang menggambarkan variabel budaya organisasi dan variabel kinerja karyawan:

Tabel 4. 1 Deskriptif Statistik Variabel Kinerja Pegawai (X) Dan Kepuasan Pelanggan (Y)

Statistik Deskriptif	Kinerja Pegawai	Kepuasan Pelanggan
Mean	27,181	25,727
Standard Error	0,889	0,780
Median	26,5	25,5
Mode	26	23
Standard Deviation	5,899	5,177
Sample Variance	34,803	26,807
Kurtosis	-0,694	-0,618
Skewness	0,217	0,162
Range	24	22
Minimum	16	15

Statistik Deskriptif	Kinerja Pegawai	Kepuasan Pelanggan
Maximum	40	37
Sum	1196	1132
Count	44	44

Sumber : Hasil Pengelolaan Data 2025

Penjelasan tentang deskriptif statistik penelitian mengenai variabel Kinerja Pegawai dan Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kinerja Pegawai (X)

Berdasarkan analisis statistik deskriptif Kinerja Pegawai yang terdapat di tabel 4. 1, diperoleh nilai *Maksimum* 40 dan *Minimum* 16, sehingga memiliki *Range* 24, dengan *Sample variance* sebesar 34,803 dan *Standard Error* 0,88. Hal ini menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai di PT PLN UP3 Manado memiliki nilai yang signifikan dengan tingkat kesalahan yang rendah, sehingga dapat digunakan sebagai variabel dalam penelitian.

Pada tabel 4. 1, juga diperoleh rata-rata (mean) 27,18, dengan nilai skewness -0,217 dan kurtosis -0,694, yang menggambarkan tingkat asimetri dari distribusi Kinerja Pegawai di PT PT PLN UP3 Manado yang terdistribusi secara normal dengan Standard Devation 5,899. Dengan kata lain, Kinerja Pegawai di PT PLN UP3 Manado belum mencapai potensi maksimal.

2. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan analisis statistik deskriptif untuk variabel Kinerja Pegawai yang tertera pada tabel 4. 1, ditemukan nilai maksimum sebesar 40 dan nilai minimum sebanyak 16, yang menunjukkan Range sebesar 8, serta sample variance

senilai 26,807 dengan standard error 0,780. Ini menunjukkan bahwa terdapat variasi yang signifikan pada variabel Kepuasan Pelanggan PT PLN UP3 Manado dengan tingkat kesalahan yang rendah, sehingga dapat dijadikan sebagai variabel untuk penelitian.

Dalam tabel 4. 1, juga diperoleh rata-rata (mean) sebesar 25,272 dengan nilai skewness 0,162 dan kurtosis -0,618 yang menunjukkan tingkat asimetri distribusi data untuk variabel Kepuasan Pelanggan PT PLN UP3 Manado, yang terdistribusi secara normal dengan Standard Deviation 5,177. Dengan kata lain, performa Pelanggan PT PLN UP3 Manado belum menunjukkan hasil yang optimal.

4.2.3 Hasil Analisis Instrumen Responden Jawaban

Hasil analisis jawaban yang diperoleh dari responden dalam studi ini menunjukkan adanya dua variabel independen, yaitu Kinerja pegawai (X) serta satu variabel dependen yang berhubungan dengan Kepuasan Pelanggan (Y). Penjelasan mengenai hasil analisis deskriptif statistik dari variabel Kinerja Pegawai dan Kepuasan Pelanggan dapat dijabarkan sebagai berikut.

Tabel 4.2 Rentang Skala untuk kategori Nilai Rata-Rata skor jawaban

No	Rentang Skala Nilai	Kategori	Keterangan
1	1,00 - 1,25	Tidak baik	TB
2	1,26 - 2,50	Kurang baik	KB
3	2,51 - 3,25	Baik	B
4	3,26 - 4,00	Sangat baik	SB

1. Kinerja Pegawai (Variabel X)

Kinerja Pegawai ini akan menjelaskan hasil kerja tentang Kinerja Pegawai yang ada dalam PT PLN UP3 Manado. Variabel Kinerja Pegawai dievaluasi

menggunakan 8 item atau instrumen yang dirancang berdasarkan lima indikator: 1) Kuantitas Kerja , 2) Kreativitas , 3) Ketelitian.

Berdasarkan jawaban dari responden, analisis pada Tabel 4. 3 menunjukkan bahwa instrumen jawaban responden terkait Teknologi Informasi di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Minahasa, Sulawesi Utara tergolong baik. Dari analisis terhadap 8 instrumen pertanyaan, diperoleh nilai rata-rata skor jawaban sebesar 3,39 yang termasuk dalam kategori baik. Ini mengindikasikan bahwa jawaban responden terhadap variabel Kinerja Pegawai dinyatakan baik, namun masih perlu ditingkatkan agar menjadi lebih baik. Tanggapan responden tentang Kinerja Pegawai di PT PLN UP3 Manado dapat dilihat pada Tabel 4. 3 di bawah ini.

Tabel 4.3 Instrumen Jawaban Kinerja Pegawai

INSTRUMEN JAWABAN KINERJA PEGAWAI (X)												
ITEM	Frekuensi (F) dan Presentase (%) Jawaban dari Responden										Mean	Kategori
	1	2	3	4	5							
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Kuantitas Kerja												
X1	0	0%	1	2%	1	2%	11	25%	31	70%	4,64	SB
X2	13	30%	8	18%	9	20%	7	16%	7	16%	2,70	B
X3	4	9%	4	9%	18	41%	5	11%	13	30%	3,43	SB
Mean Indikator											3,59	B
Kreativitas												
X4	21	48%	8	18%	12	27%	2	5%	1	2%	1,95	TB
X5	1	2%	5	11%	18	41%	8	18%	12	27%	3,57	SB
X6	2	5%	3	7%	3	7%	11	25%	25	57%	4,23	SB
Mean Indikator											3,25	B
Ketelitian												
X7	7	16%	10	23%	13	30%	6	14%	8	18%	2,95	B
X8	1	2%	4	9%	16	36%	9	20%	14	32%	3,70	SB
Mean Indikator											3,33	SB
Mean Variabel											3,39	SB

Sumber : Hasil Data Diolah 2025

2. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)

Kepuasan pelanggan ini akan menjelaskan penilaian karyawan terkait Kepuasan Pelanggan yang tersedia di PT PLN UP3 Manado. Aspek Kepuasan Pelanggan

dinilai melalui 8 item atau instrumen yang disusun berdasarkan lima indikator: 1) Keluhan dan saran Pelanggan, 2) Survei Reputasi Perusahaan, 3) Analisis Pelanggan,

Dari tanggapan para responden, analisis yang terdapat pada Tabel 4. 3 menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai Kepuasan Pelanggan di PLN UP3 Manado tergolong baik. Hasil evaluasi dari 8 instrumen pertanyaan menunjukkan bahwa rata-rata skor jawaban mencapai (3,95) yang masuk dalam kategori baik. Ini mengindikasikan bahwa jawaban responden terkait variabel Kepuasan Pelanggan dianggap baik, namun masih perlu ditingkatkan untuk mencapai kategori sangat baik. Tanggapan responden mengenai Kepuasan Pelanggan di PT PLN UP3 Manado dapat dilihat pada Tabel 4. 3 berikut ini.

Tabel 4.4 Instrumen Jawaban Kepuasan Pelangga

INSTRUMEN JAWABAN KEPUASAN PELANGGAN (Y)												
ITEM	Frekuensi (F) dan Presentase (%) Jawaban dari Responden										Mean	Kategori
	1		2		3		4		5			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
KELUHAN DAN SARAN PELANGGAN												
X1	7	16%	5	11%	6	14%	11	25%	15	34%	3,50	SB
X2	9	20%	8	18%	13	30%	8	18%	6	14%	2,86	B
X3	0	0%	0	0%	4	9%	13	30%	27	61%	4,52	SB
Mean Indikator											3,63	B
SURVEI REPUTASI												
X4	2	5%	6	14%	5	11%	16	36%	15	34%	7,23	SB
X5	0	0%	0	0%	3	7%	15	34%	26	59%	6,57	SB
X6	14	32%	6	14%	12	27%	2	5%	10	23%	10,91	SB
Mean Indikator											8,23	B
ANALISIS PELANGGAN												
X7	21	48%	9	20%	13	30%	1	2%	0	0%	1,86	KB
X8	18	41%	14	32%	10	23%	2	5%	0	0%	1,91	KB
Mean Indikator											1,89	KB
Mean Variabel											3,95	KB

Sumber : Hasil Data Diolah 2025

4.2.4 Total Skor Kinerja Pegawai (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y)

Untuk mengetahui seberapa baik tanggapan responden terhadap variabel yang diteliti akan diuraikan sebagai berikut secara total dan presentase yang

dihasilkan yang menggambarkan keadaan variabel Kinerja Pegawai dan Kepuasan Pelanggan dapat dilihat pada hasil analisis berikut ini :

1. Total skor Kinerja Pegawai (X)

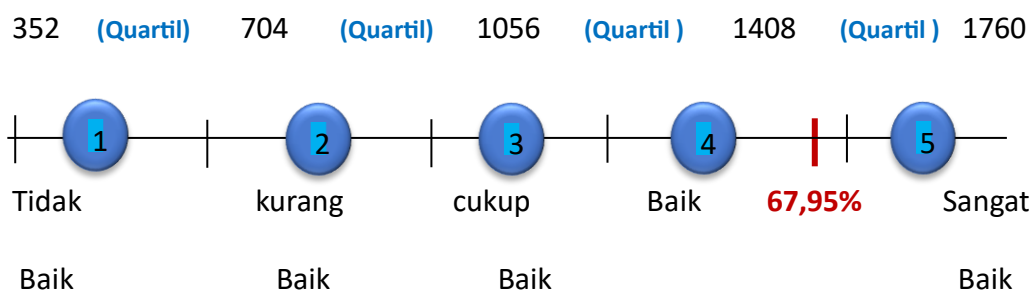
Jumlah pertanyaan dalam penelitian mengenai variabel Budaya Organisasi terdiri dari 8 item, dengan opsi 5 yang diberikan nilai antara 1 hingga 5, dan total responden berjumlah 44 orang. Jika setiap item mendapatkan nilai tertinggi, perhitungannya adalah 5 dikali 8 dikali 44, yang hasilnya adalah 1760. Sedangkan untuk total nilai dari hasil jawaban yang diperoleh adalah 1196.

Tabel 4.5 Presentase Total Skor Kinerja Pegawai (X)

No	ANALISA TOTAL SKOR X	HASIL	KETERANGAN				
1	SKOR TERTINGGI	5					
2	JUMLAH PERTANYAAN	8					
3	JUMLAH RESPONDEN	44					
4	TOTAL SKOR JWb TERTINGGI	1760	TL SKOR TERTINGGI = 5 X 8 X 44 = 1760				
5	TOTAL SKOR JAWABAN	1196					
6	TOTAL SKOR PROSENTASE	67,95					
7	QUARTIL (EMPAT BBN.YG SAMA)	440					
8	GARIS QUARTIL PEMBAHASAN	4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
			352	704	1056	1408	1760

Sumber Data diolah 2025

Dengan demikian menurut persepsi 44 responden berjumlah $1760:1196 \times 100 = 67,95\%$. Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori penyebaran data dalam (Quartil) yang dapat dibagi atas empat bilangan angka yang sama sebagai berikut:



Gambar 4. 5 Total Skor Variabel (X)

Dari Gambar 4. 2 di atas, total angka instrumen jawaban untuk variabel Kinerja Pegawai (X) berada di Quartil ketiga dengan nilai 1320. Sementara itu, analisis persentase total skor jawaban responden menunjukkan angka 67,95%, yang termasuk dalam kategori “baik”. Ini menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai sudah baik, tetapi masih ada celah sebesar 32,05% yang perlu diperhatikan dan diperbaiki untuk dapat meningkatkan.

2. Total skor kinerja karyawan (Y)

Jumlah pertanyaan pada variabel Kinerja Karyawan (Y) terdiri dari 8 item dengan skala 1-5, sedangkan jumlah responden dalam studi ini adalah 44 orang. Total skor jika setiap item mendapatkan nilai maksimal 5 adalah $5 \times 8 \times 44 = 1760$. Sementara itu, total skor untuk jawaban yang diperoleh adalah 1132.

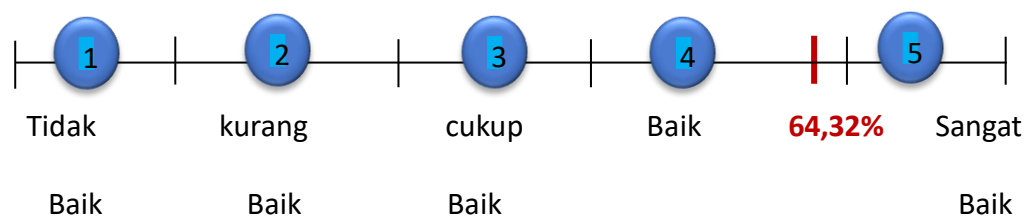
Tabel 4.6 Total Skor Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	ANALISA TOTAL SKOR Y	HASIL	KETERANGAN				
1	SKOR TERTINGGI	5					
2	JUMLAH PERTANYAAN	8					
3	JUMLAH RESPONDEN	44					
4	TOTAL SKOR JWBTERTINGGI	1760	TTL SKOR TERTINGGI = 5 X 8 X 44 = 1760				
5	TOTAL SKOR JAWABAN	1132					
6	TOTAL SKOR PROSENTASE	64,32					
7	QUARTIL (EMPAT BBN.YG SAMA)	440					
8	GARIS QUARTIL PEMBAHASAN	4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
			352	704	1056	1408	1760

Sumber Data diolah 2025

Dengan demikian menurut persepsi 44 responden berjumlah $1760:1132 \times 100 = 64,32\%$ maka hal ini kontinum dapat dibuat kategori penyebaran data dalam bentuk empat bagian sebagai berikut:

352 (Quartil) 704 (Quartil) 1056 (Quartil) 1408 (Quartil) 1760



Gambar 4.6 Total Skor Variabel (Y)

Dari Gambar 4. 2 di atas, total hasil skor instrumen Kinerja Karyawan (Y) berada di Quartil ketiga dengan nilai 1320. Sementara itu, analisis persentase total skor jawaban dari responden menunjukkan angka 64,32% yang termasuk dalam kategori "baik". Ini menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan sudah baik, tetapi masih ada celah sebesar 35,68% yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan agar dapat ditingkatkan.

4.2.5 Uji Validitas Variabel dan Reliabilitas

Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020), validitas adalah pengukuran untuk menunjukkan apakah suatu instrumen penelitian dikatakan valid atau layak untuk digunakan, adapun pengujian validitas mengarah pada seberapa jauh suatu instrumen dapat menjalankan fungsinya. Uji validitas pada penelitian ini adalah menggunakan alat ukur *Pearson Product Moment*, dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat kalau $r = 0,3$ Untuk mengukur Validitas di tentukan dengan melihat $\alpha = 0,05$ dengan umlah Responden 44 sehingga nilai r ($r(673)$ Person Product Moment dan di dapat nilai $r = 0,293$

1 Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (X)

Validitas masing-masing butir pertanyaan untuk variabel Kinerja Pegawai (X) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kienrja Pegawai (X)

INDIKATOR	ITEM PERTAYAAN	VALIDITAS	STAT PRODUK MOMENT R	KETERANGAN
KUANTITAS HASIL KERJA	ITEM 1	0,472	0,293	VALID
	ITEM 2	0,725	0,293	VALID
	ITEM 3	0,444	0,293	VALID
KREATIVITAS	ITEM 4	0,702	0,293	VALID
	ITEM 5	0,565	0,293	VALID
	ITEM 6	0,707	0,293	VALID
KETELITIAN	ITEM 7	0,713	0,293	VALID
	ITEM 8	1,000	0,293	VALID

Sumber : Data Diolah 2025

Hasil dari pengujian validitas menggunakan analisis data Excel pada variabel Kinerja Pegawai (X) menunjukkan bahwa setiap pernyataan yang ada adalah sah. Acuan untuk menentukan validitas suatu pertanyaan adalah product moment (R), di mana nilai ambang batasnya adalah 0,293. Jika nilai R hitung melebihi angka product moment (R) yaitu 0,293, maka item tersebut dianggap valid. Semua nilai untuk pernyataan 1 hingga 8 berada di atas 0,293, bahkan beberapa di antaranya memiliki tingkat kevalidan yang sangat tinggi. Oleh karena itu, semua item pernyataan tersebut dapat dianggap layak untuk digunakan sebagai ukuran variabel dalam penelitian ini.

2. Uji validitas variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Validitas masing-masing butir pertanyaan untuk variabel Kinerja Karyawan (Y) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

INDIKATOR	ITEM PERTAYAAN	VALIDITAS	STAT PRODUK MOMENT R	KETERANGAN
PENANGANAN KELUHAN DAN SARAN	ITEM 1	0,315	0,293	VALID
	ITEM 2	0,816	0,293	VALID
	ITEM 3	0,581	0,293	VALID
SURVEI REPUTASI PERUSAHAAN	ITEM 4	0,424	0,293	VALID
	ITEM 5	0,85	0,293	VALID
	ITEM 6	0,647	0,293	VALID
KETELITIAN	ITEM 7	0,493	0,293	VALID
	ITEM 8	1	0,293	VALID

Sumber : Hasil Data Diolah 2025

Hasil dari pengujian validitas menggunakan analisis data excel terhadap variabel kinerja Karyawan (Y), dan ternyata setiap item pernyataan yang ada adalah valid. Yang menjadi acuan dalam melihat valid tidaknya suatu pertanyaan adalah product moment R , dalam hal ini nilai acuannya adalah 0,293. Apabila nilai R hitung lebih besar dari standar product moment R yakni 0,293 maka item tersebut dapat dinyatakan sah atau valid. Semua nilai item pernyataan 1-8 lebih besar dari 0,293 bahkan ada beberapa item pernyataan memiliki kevalidan yang sangat tinggi, untuk itu kedelapan item pernyataan tersebut sudah layak atau sah dijadikan pengukuran variabel penelitian.

3 Reliabilitas

Reliabilitas adalah ketepatan atau keajegan suatu alat ukur yang digunakan, di mana akan selalu didapatkan hasil yang sama setiap alat ukur tersebut digunakan (Riyanto & Hatmawan, 2020). Suatu alat ukur dikatakan mantap bila dalam mengukur sesuatu berulang kali, alat ukur tersebut memberikan hasil yang sama. Tentu saja dengan syarat bahwa kondisi saat pengukuran tidak berubah. Uji reliabilitas alat

ukur dalam penelitian ini menggunakan koefisien α (alpha) Cronbach. Instrumen (kuisisioner) penelitian dikatakan memiliki reliabilitas yang sedang apabila nilai α dari Cronbach's antara 0,5 sampai 0,6 (Sugiono 2014).

Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai dan Kepuasan Pelanggan

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kinerja Pegawai (X)	0,790	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,708	Reliabel

Sumber : Hasil Data Diolah 2025

Berdasarkan informasi yang terdapat pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa hasil pemeriksaan reliabilitas untuk seluruh variabel menggunakan Cronbach's Alpha, yang ditunjukkan pada tabel tersebut, menunjukkan nilai Alpha yang melebihi 0,6. Dengan demikian, dapat ditentukan bahwa semua alat ukur dalam penelitian ini adalah dapat diandalkan dan tergolong baik. Oleh karena itu, instrumen tersebut dapat digunakan untuk analisis data selanjutnya.

4. Analisis Korelasi

Analisis hubungan dilakukan dengan memanfaatkan data yang diambil dari kuesioner yang dibagikan kepada 44 responden, untuk mengevaluasi seberapa kuat kaitan antara variabel independen yaitu Kinerja Pegawai (X) dan variabel dependen yaitu Kepuasan pelanggan (Y), yang kemudian disusun berdasarkan variabel penelitian. Berikut adalah hasil penghitungan untuk analisis hubungan yang dapat dilihat di bawah ini:

Tabel 4. 10 Analisis Korelasi Kinerja Pegawai dan Kepuasan Pelanggan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.673 ^a	0,453	0,440	3,874
a. Predictors: (Constant), KINERJA PEGAWAI				

Sumber :Hasil Data Diolah 2025

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,673. Mengacu pada pedoman interpretasi koefisien korelasi, nilai ini berada dalam rentang 0,40–0,59, yang termasuk dalam kategori hubungan yang sangat kuat. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan dalam kinerja pegawai cenderung diikuti oleh peningkatan dalam Kepuasan pelanggan. Selain itu, nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,01, yang berada di bawah batas signifikansi 0,05, menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut signifikan secara statistik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif, sangat kuat, dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar (Y). Untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas kinerja terhadap kepuasan pelanggan dapat dilihat dari r^2 45,3% sementara sisanya sebesar 54,7% disebabkan oleh fakto-faktor lain hasil ini juga memperkuat bahwa penerapan kinerja pegawai yang efektif akan berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan yang memprioritaskan pengembangan kinerja pegawai dapat mengharapkan peningkatan dalam performa karyawannya.

5. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisa yang digunakan untuk menguji apakah ada hubungan dan pengaruh independen dengan satu variabel dependen dengan variabel independent. Menurut Ghozali (2018): “berdasarkan nilai variabel independen. Model ini diasumsikan memiliki hubungan linear, di mana perubahan pada variabel independen akan berpengaruh terhadap variabel dependen”. Berikut adalah hasil koefiensi yang di peroleh hasil pengolahan data Sebagai berikut:

Tabel 4.11 Korelasi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,668	2,784		3,473	0,001
	KINERJA PEGAWAI	0,591	0,100	0,673	5,900	0,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : Hasil Data Diolah 2025

Pada tabel 4.11 di atas dapat di lihat bawah nilai konstan dari kepuasan pelanggan nilai konstan 9,668 adalah kepuasan pelanggan sedangkan nilai kinerja adalah 0,597 yang menunjukkan hubungan dan pengaruh antara variabel kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan keadaan ini dapat ditukiskan dalam 1 persamaan regresi $(Y) = 9,668 + 0,591 (X)$ dari persamaan regresi ini dapat di deskripsikan bawah setiap ketambahan 1 satuan pada kinerja pegawai akan meningkat kepuasan pelanggan sebesar 0,591 sebaliknya apabila kinerja pegawai ditambahkan 1 satuan akan menyebabkan penurunan kinerja pegawai sebesar 0,591 untuk melihat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasn pelanggandapat di tinjau dari nilai t hitung 5,900 dan di konfirmasikan t nila t tabel (1,68)dengan rumus $(n-k-1)$ ini

mengidentifikasi bahwa t hitung lebih besar dari t tabel sehingga di katakan hipotesis H_0 dan H_1 di terima.

6. Penguji Hipotesis

Adapun pengujian hipotesis yang diajukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:

Tabel 4.13 Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,668	2,784		3,473	0,001
	KINERJA PEGAWAI	0,591	0,100	0,673	5,900	0,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : Hasil Data Diolah 2025

Berdasarkan Tabel 4.14, diperoleh nilai koefisien regresi dari uji parsial antara variabel Kinerja Pegawai (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil uji t (t-test) menunjukkan bahwa nilai t-hitung sebesar 5,900, sedangkan t-tabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) dengan derajat kebebasan ($df = n - 2 = 44 - 2 = 42$) adalah 1,681. Karena t-hitung ($5,900 > 1,681$) dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan di PT PLN Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Manado.

Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) yang menyatakan bahwa Kinerja Pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ditolak, dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis pertama (H_1) dalam penelitian ini terbukti secara empiris.

Adapun pengujian hipotesis dilakukan dengan rumusan sebagai berikut:

$H_0: \beta_1 \leq 0 \rightarrow$ Kinerja Pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

$H_1: \beta_1 > 0 \rightarrow$ Kinerja Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan.

Karena nilai t-hitung melebihi t-tabel, maka keputusan yang diambil adalah menolak H_0 dan menerima H_1 . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT PLN Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Manado.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Kinerja Pegawai (*yantek*) pada PT PLN Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Manado.

Kinerja pegawai yang bertugas di bagian layanan teknis PT PLN UP3 Manado menunjukkan hasil yang cukup memuaskan dalam mendukung stabilitas dan keandalan sistem kelistrikan di wilayah kerjanya. Para teknisi lapangan bekerja secara sigap dan terkoordinasi dalam menangani gangguan maupun pemeliharaan jaringan listrik, sehingga durasi pemadaman dapat diminimalkan dan kenyamanan pelanggan tetap terjaga.

Disiplin kerja dan ketelitian para petugas teknis menjadi faktor penting dalam menjamin keselamatan serta keberhasilan setiap proses perbaikan dan perawatan instalasi. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang ketat turut memperkuat kualitas pelayanan teknis yang diberikan kepada masyarakat.

Di sisi lain, peningkatan kemampuan teknis melalui pelatihan rutin dan evaluasi kinerja berkala juga memberikan dampak signifikan terhadap produktivitas kerja para pegawai. Mereka tidak hanya dituntut untuk cepat dalam menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga harus memastikan bahwa setiap tindakan yang dilakukan sesuai dengan ketentuan teknis dan regulasi keselamatan kerja.

Dengan dukungan peralatan kerja yang memadai dan sistem pelaporan yang terintegrasi, pegawai layanan teknis PT PLN UP3 Manado mampu memberikan respon yang lebih cepat, tepat, dan akurat dalam setiap penanganan permasalahan di lapangan. Hal ini secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan PLN kepada pelanggan, sekaligus memperkuat citra perusahaan sebagai penyedia listrik yang andal.

Penerapan Kinerja Pegawai (yantek) pada PT PLN Unit Pelaksanaan Pelayanan (UP3) Manado masih belum berjalan secara maksimal. Hal ini tercermin dari masih adanya karyawan yang tidak sepenuhnya mematuhi peraturan perusahaan serta belum mampu menunjukkan sikap inovatif dalam menjalankan tugas. Agar pelaksanaan pekerjaan dapat tercapai sesuai dengan target yang ditetapkan, penerapan Kinerja Pegawai oleh seluruh karyawan menjadi hal yang penting untuk mendorong peningkatan kinerja. Kinerja yang baik sangat diperlukan demi menunjang pencapaian visi, misi, dan tujuan perusahaan. Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti bermaksud untuk mengkaji dan menganalisis kinerja pegawai di bagian layanan teknis (yantek) dengan menggunakan empat indikator utama, yaitu: 1) Kuantitas Kerja, 2) Kreativitas, 3) ketelitian, 4) kualitas hasil kerja, 5) waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Kinerja Pegawai (yantek) di PT PLN Unit Pelaksanaan Pelayanan (UP3) Manado telah berada dalam kategori baik, meskipun penerapannya belum sepenuhnya optimal. Hal ini tercermin dari hasil analisis terhadap empat indikator utama kinerja pegawai yang semuanya menunjukkan nilai yang baik. Selain itu, indikator tambahan berupa disiplin kerja juga memperoleh penilaian yang baik. Adapun hasil penilaian dari keempat indikator budaya organisasi tersebut adalah sebagai berikut: 1) Kuantitas Kerja dengan mempertimbangkan risiko memperoleh skor 3,59 dan dikategorikan baik, 2) Kreativitas mendapatkan nilai 3,25 yang termasuk kategori baik, 3) Ketelitian memperoleh skor 3,33, juga dalam kategori baik.

Secara umum, penerapan kinerja pegawai di bagian layanan teknis (yantek) memperoleh rata-rata skor 3,39, yang menempatkannya pada klasifikasi baik. Temuan ini diperkuat oleh hasil analisis total skor variabel Kinerja Pegawai yang mencapai 67,95%, yang berada pada kuartil ketiga dan tergolong baik, meskipun masih terdapat kesenjangan (gap) sebesar 32,05% dari penerapan yang ideal.

Berdasarkan kajian dan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai (yantek) pada PT PLN Unit Pelaksanaan Pelayanan (UP3) Manado telah diterapkan dengan cukup baik. Namun, peningkatan kualitas penerapannya tetap diperlukan agar kinerja pegawai ini dapat secara optimal mendukung pelaksanaan sistem kerja serta membantu pencapaian visi, misi, dan tujuan strategis perusahaan.

4.3.2 Kepuasan Pelanggan pada PT PLN Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Manado

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan di PT PLN UP3 Manado. Berdasarkan hasil observasi dan evaluasi, secara umum pelanggan merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan, terutama dalam aspek keandalan pasokan listrik, kemudahan akses layanan, serta responsivitas petugas dalam menangani keluhan.

Meskipun tingkat kepuasan pelanggan tergolong baik, namun masih ditemukan beberapa catatan terkait waktu penanganan gangguan dan kecepatan respon pada jam-jam tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan, khususnya dalam hal efisiensi pelayanan dan komunikasi pelanggan.

PLN UP3 Manado terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi digital, peningkatan kompetensi SDM, serta penguatan sistem layanan berbasis teknologi. Langkah-langkah ini diharapkan dapat memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggan, serta mendorong terbentuknya loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

Dengan semakin tingginya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik, maka PT PLN UP3 Manado perlu secara berkelanjutan mengevaluasi dan menyesuaikan strategi pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan secara maksimal.

Berdasarkan temuan penelitian, kinerja karyawan di PT PLN UP3 Manado sudah menunjukkan hasil yang baik, meskipun penerapannya belum mencapai tingkat maksimal. Hal ini terlihat dari analisis keseluruhan terhadap empat indikator

utama yang semuanya masuk dalam kategori baik, yaitu: 1) Keluhan dan saran Pelanggan dengan skor 3,65, 2) Survei Reputasi Perusahaan skor 8,23, 3) Kualitas kerja dengan skor 1,89.

Secara keseluruhan, kepuasan pelanggan di perusahaan tersebut mendapatkan nilai rata-rata 3,95 yang termasuk dalam kategori baik. Temuan ini juga diperkuat oleh hasil analisis total skor variabel kinerja karyawan sebesar 64,32%, yang berada pada kuartil ketiga dan diklasifikasikan sebagai baik. Meskipun demikian, terdapat gap sebesar 27,91% yang menunjukkan adanya peluang untuk perbaikan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepuasan pelanggan perlu terus dilakukan agar dapat mencapai kategori sangat baik di masa mendatang.

Berdasarkan hasil kajian dan temuan yang diperoleh, kepuasan pelanggan di PT PLN Unit Pelaksanaan Pelayanan (UP3) Manado telah berada dalam kategori baik jika dilihat dari masing-masing sub-indikator yang dianalisis. Namun demikian, kepuasan pelanggan tersebut masih sangat kurang dalam kinerja pegawai, karena belum mampu secara maksimal mendukung sistem kerja yang diperlukan untuk mencapai tujuan kepuasan yang di inginkan oleh pelanggan.

4.3.3 Kinerja Pegawai (yantek) (X) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Kinerja pegawai pada bagian layanan teknik (Yantek) memiliki peranan yang sangat penting dalam memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, khususnya dalam sektor pelayanan publik seperti PT PLN. Bagian Yantek bertanggung jawab secara langsung terhadap penanganan gangguan listrik, pemeliharaan jaringan, pemasangan baru, serta berbagai bentuk pelayanan teknis lainnya. Oleh karena itu,

kualitas kinerja dari pegawai Yantek akan sangat menentukan bagaimana pelanggan menilai mutu layanan yang mereka terima.

Namun demikian, meskipun secara umum kinerja pegawai Yantek telah dikategorikan baik, masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu dibenahi untuk mencapai kepuasan pelanggan secara maksimal. Beberapa pelanggan masih merasakan keterlambatan dalam pelayanan, kurangnya komunikasi yang jelas, dan belum meratanya kualitas layanan antar wilayah. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai tidak hanya bergantung pada aspek teknis semata, tetapi juga pada kemampuan pelayanan, komunikasi, dan pendekatan yang lebih humanis terhadap pelanggan.

Kepuasan pelanggan sendiri sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Ketika pelanggan merasa dilayani dengan cepat, tepat, dan ramah, maka akan muncul rasa percaya dan loyalitas terhadap perusahaan. Oleh karena itu, penguatan pada aspek-aspek kunci kinerja pegawai seperti efisiensi kerja, kedisiplinan, tanggung jawab, serta kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan perlu terus ditingkatkan.

Lebih jauh, pengaruh positif kinerja pegawai (yantek) terhadap kepuasan pelanggan juga dapat berdampak pada citra dan reputasi perusahaan secara keseluruhan..

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,673, yang menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai pada bagian layanan teknis (yantek) memiliki hubungan yang sangat kuat dengan Kepuasan pelanggan di PT PLN Unit Pelaksanaan Pelayanan (UP3) Manado. Selain

itu, hasil analisis regresi juga mengindikasikan bahwa Kinerja Pegawai (yantek) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

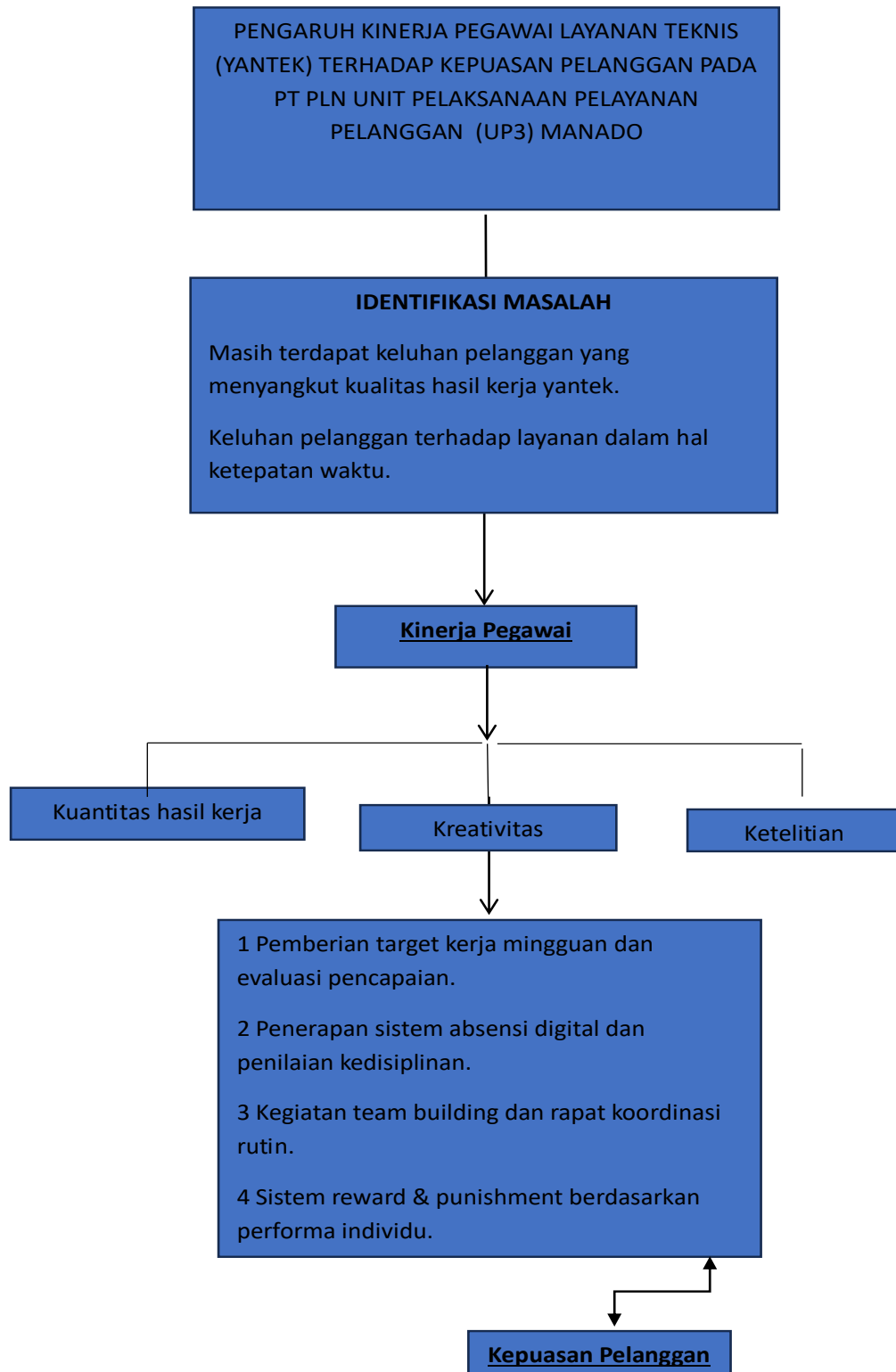
Hal ini diperkuat melalui pengujian hipotesis, di mana diperoleh nilai t hitung sebesar 5,900, yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,681, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan.

Selanjutnya, hasil uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa baik model regresi yang digunakan, dan diketahui bahwa sebesar 45,3% variasi peningkatan kinerja pegawai dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan, sementara sisanya sebesar 54,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel tersebut.

Dengan mempertimbangkan hasil analisis ini, dapat disimpulkan bahwa meskipun kinerja pegawai yang diterapkan sudah cukup baik dan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan, namun tetap diperlukan upaya perbaikan dan peningkatan secara berkelanjutan agar hasil yang dicapai dapat lebih maksimal dan selaras dengan tujuan perusahaan

4.3.4 Implementasi

Dalam usaha memperbaiki Kinerja Pegawai layanan teknis (yantek) yang berkaitan dengan Kepuasan pelanggan di PT PLN Unit Pelaksanaan Pelayanan (UP3) Manado, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan mengenai Kinerja Pegawai. Pemikiran penulis ini bertujuan untuk mengoptimalkan proses Kinerja Pegawai layanan teknis (yantek) agar lebih efisien dalam penyediaan fasilitas yang diperlukan oleh kepuasan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan Kinerja pegawai yang dapat dilihat pada bagan berikut:



Gambar 4.7
Model Instrumentasi Kinerja Pegawai(X) Meningkatkan Kepuasan Pelanggan(Y)

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan sebagai respons terhadap permasalahan dan tujuan penelitian, kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kinerja Pegawai di bidang layanan teknis (yantek) masih perlu ditingkatkan dengan lebih optimal. Data dari analisis respons menunjukkan bahwa total skor untuk variabel Kinerja Pegawai layanan teknis (yantek) di PT PLN Unit Pelaksanaan Pelayanan (UP3) Manado masuk dalam kategori baik, namun masih memerlukan peningkatan.
2. Kepuasan Pelanggan juga masih perlu dioptimalkan untuk meningkatkan hasil kerja mereka. Hasil analisis total skor responden menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan di PT PLN Unit Pelaksanaan Pelayanan (UP3) Manado berada dalam kurang baik, tetapi masih perlu ditingkatkan agar lebih baik lagi.
3. Kinerja Pegawai di bidang layanan teknis (yantek) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN Unit Pelaksanaan Pelayanan (UP3) Manado. Oleh karena itu, hipotesis H_a diterima, yang menyatakan bahwa Kinerja Pegawai di bidang layanan teknis (yantek) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN Unit

Pelaksanaan Pelayanan (UP3) Manado. Ini menunjukkan bahwa semakin baik Kinerja pegawai yang diterapkan oleh suatu perusahaan, semakin besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

1. Disarankan agar pegawai Yantek secara berkala mengikuti pelatihan dan sertifikasi terbaru guna memperbarui serta memperdalam pengetahuan teknis yang relevan. Dengan peningkatan kapasitas ini, diharapkan kualitas pelayanan kepada pelanggan akan semakin optimal.
2. Perlu adanya evaluasi terhadap sistem penanganan gangguan agar respon terhadap laporan pelanggan bisa dilakukan lebih cepat dan efektif. Mengintegrasikan teknologi informasi dalam pelaporan dan pemantauan gangguan dapat membantu mempercepat proses tersebut.
3. Diharapkan seluruh pegawai layanan teknis dapat terus menjaga sikap profesional dalam menjalankan tugas di lapangan, termasuk dalam berinteraksi dengan pelanggan. Memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan akan meningkatkan citra positif perusahaan.
4. Disarankan agar pegawai lebih maksimal dalam memanfaatkan peralatan kerja yang ada dan mempelajari teknologi baru yang dapat menunjang tugas-tugas lapangan. Peralatan yang digunakan secara efisien akan mempercepat proses pekerjaan dan meminimalkan risiko kesalahan.

DAFTAR PUSTAKA

- (Dimas Fitrah Adi Putra et al., 2025 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Limusnungal Sukabumi. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 4(1), 80–94.
<https://doi.org/10.55123/mamen.v4i1.4800>
- Dinanti, R. D., & Imroni, A. (2024). Economics and Digital Business Review Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Putra Sejati Berkarya Kantor Cabang Batujajar. *Economics and Digital Business Review*, 5(2), 778–791.
- Haryanto, I. A., & Sari, H. P. R. (2020). Pengaruh Kinerja Petugas Cleaning Service Terhadap Kepuasan Penumpang Ekonomi Kapal Motor Kelud PT. PELNI (Persero). *Destinesia : Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 2(1), 20–33. <https://doi.org/10.31334/jd.v2i1.1068>
- Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16(1), 1–11. <https://doi.org/10.31940/jbk.v16i1.1713>
- Nurmala, Rika Nurhidayah, & Nur Azis. (2023). Pengaruh kualitas produk dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Permodalan Nasional Madani Cabang Sindang Jaya. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Humaniora (Eksishum)*, 2(2), 86–97. <https://doi.org/10.63494/eksishum.v2i2.87>
- Rangguni Cemerlaning Tias, Meitiana, M., & Tresia Kristiani. (2022). Pengaruh profesionalisme kerja dan kinerja pegawai melalui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan Unit Layanan Terpadu Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Kalimantan Tengah. *Journal of Environment and Management*, 2(3), 273–281. <https://doi.org/10.37304/jem.v2i3.4388>
- Syafri, Firman, A., & Badaruddin. (2023). Pengaruh Fasilitas Pelabuhan, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Pt Pelindo Terminal Petikemas Bitung. *Ezenza Journal*, 2(2), 168–182.
- Syunu Trihantoyo & Galuh Herlina Novia Cahyani. (2020). Pengaruh Kinerja Dosen dan Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 08(02), 50-60.

- Dinanti, Riesha Dara, and Asep Imroni. "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Putra Sejati Berkarya Kantor Cabang Batujajar." *Economics and Digital Business Review* 5.2 (2024): 778-791.
- Akbar, Surya. "Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pegawai PT. PLN (PERSERO) ULP Rengat Kota Tahun 2020." *JIAGANIS* 6.1 (2021).
- Tarigan, Yulinda, and Rozzyana Rozzyana. "Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan." *Journal of Applied Managerial Accounting* 2.1 (2018): 26-40.
- PURBA, Jan Horas Veryady; SULISTIONO, Sulistiono. *Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan*. 2013.
- Hamdani, H., & Sa'diyah, H. (2025). Konsep Dasar Penyusunan Hipotesis dan Kajian Teori dalam Penelitian. *Journal of Linguistics and Social Studies*, 2(2), 64-73.
- Purnamiati, Ni Nyoman. "PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN (DIKLAT) TERHADAP KINERJA MELALUI KOMPETENSI PEGAWAI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN JEMBRANA." *Journal of Syntax Literate* 7.8 (2022).
- Inadjo, Inayah Mawaddah, Benedicta J. Mokal, and Nicolaas Kandowangko. "Adaptasi Sosial SDN 1 Pineleng Menghadapi Dampak Covid-19 Di Desa Pineleng 1 Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa." *Jurnal Ilmiah Society* 2.4 (2022).

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN PENGARUH KINERJA PEGAWAI LAYANAN TEKNIS (YANTEK) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PLN UNIT PELAKSANAAN PELAYANAN PELANGGAN (UP3) MANADO.

A. RESPONDEN

1. **JenisKelamin** : L P
2. **Usia** : 25-34 Tahun 50-60 Tahun
 34-45 Tahun

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Bapak/ ibu yang terhormat,

Dalam rangka penelitian, saya mohon bantuan bapak/ibu sebagai responden pada dalam penelitian ini dengan judul Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan pelanggan. Pada PT PLN Unit Pelaksanaan Pelayanan (UP3) Manado. Sebelum mengisi blanko kuesioner diharapkan agar bapak/ibu memperhatikan petunjuk pengisian sebagai berikut.

1. Terdapat 2 kelompok kuesioner yaitu tentang (i) Kinerja Pegawai (ii) Kepuasan pelanggan.
2. Bapak/ibu dimohon untuk menjawab semua pertanyaan demi memperlancar penelitian, dan diharapkan tidak ada jawaban yang dikosongkan. Berilah tanda centang (√) pada kolom yang jawabannya anda anggap paling tepat.
3. Hasil dari pengisian kuesioner ini semata-mata untuk kepentingan ilmiah dan tidak akan mempengaruhi kondite Bapak/Ibu.

Akhirnya saya ucapkan terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya. Peneliti berharap bahwa penelitian ini akan berguna dalam rangka meningkatkan kualitas manajerial.

A. Kuesioner I Kinerja pegawai(X)

Berilah tanda centang (√) pada kolom jawaban yang anda anggap paling tepat. Dengan Alternatif jawabannya yaitu: **SS=Sangat Setuju**; **S=Setuju** **KS= Kurang Setuju**; **TS=Tidak Setuju**; **STS=Sangat Tidak Setuju**

NO.	Pernyataan Variabel Budaya Organisasi	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Indikator : Inovasi dan keberanian mengambil risiko (X.1) Strategi yang diterapkan oleh pimpinan telah mendorong saya untuk lebih aktif berpartisipasi dalam diskusi terkait penanganan keluhan dan saran dari pelanggan.					
2.	Saya memahami dengan jelas faktor-faktor utama yang memengaruhi ketercapaian target waktu dalam penyelesaian keluhan pelanggan,					

	dan saya telah memiliki strategi untuk mengatasi tantangan tersebut.					
3.	Indikator : Perhatian terhadap detail (X.2) Umpan balik yang diberikan oleh atasan atau pelanggan secara rutin dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas penanganan keluhan.					
4.	Metode analisis data survei yang digunakan saat ini sudah efektif dalam menghasilkan wawasan yang komprehensif mengenai reputasi layanan. .					
5.	Indikator : Berorientasi kepada hasil (X.3) Umpan balik yang saya terima dari rekan kerja dan atasan turut berkontribusi dalam pengembangan ide-ide untuk meningkatkan reputasi perusahaan di mata pelanggan.					
6.	Inovasi yang telah diterapkan di unit kerja saya memberikan dampak positif secara langsung terhadap kepuasan pelanggan dan peningkatan kinerja perusahaan.					
7.	Indikator : Berorientasi kepada manusia (X.4) Tim saya selalu memastikan bahwa setiap anggota mematuhi prosedur dan standar yang telah ditetapkan saat melakukan analisis konsumen					
8.	Langkah-langkah yang diterapkan saat ini sudah efektif dalam memastikan tugas analisis konsumen dapat diselesaikan tepat waktu sesuai jadwal yang ditetapkan.					

B. Kuesioner II Kepuasan pelanggan(y)

Berilah tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang anda anggap paling tepat. Dengan Alternatif jawabannya yaitu: SS=Sangat Setuju; S=Setuju KS= Kurang Setuju;TS=Tidak Setuju; STS=Sangat Tidak Setuju

NO.	Pernyataan Variabel Kinerja karyawan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Indikator : Pencapaian Target (Y.1) Perusahaan saya memastikan bahwa sebagian besar keluhan pelanggan diselesaikan tepat waktu sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan.					
2.	Pelanggan mudah menemukan dan menggunakan saluran pengaduan yang disediakan oleh					

	perusahaan					
3.	Indikator : Disiplin (Y.2) Saya percaya bahwa faktor-faktor utama seperti kecepatan respon, kualitas solusi, dan komunikasi yang jelas sangat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dalam proses penanganan keluhan.					
4.	Perusahaan kami secara konsisten menerapkan strategi yang efektif untuk meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang kami tawarkan					
5.	Indikator : Kualitas Kerja (Y.3) Perusahaan menjaga dan terus mengembangkan hubungan yang positif dengan para pelanggannya.					
6.	Perusahaan telah menerapkan kebijakan yang mendukung keberlanjutan dan ramah lingkungan dalam layanan yang ditawarkan.					
7.	Indikator : Efektivitas (Y.4) Perusahaan secara tepat waktu dan efektif menanggapi saran serta masukan dari pelanggan.					
8.	Umpan balik dari pelanggan dianalisis dan digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan					

Lampiran 2 Kinerja Pegawai (X)

Identitas Responden	SKOR KINERJA PEGAWAI (X)								Skor
	X1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	Total
1	5	1	2	1	2	5	2	2	20
2	4	1	3	3	3	5	1	1	21
3	5	2	3	1	5	5	4	4	29
4	5	1	2	3	2	2	2	2	19
5	5	4	5	3	4	5	5	5	36
6	5	3	5	1	3	5	5	5	32
7	5	1	2	3	3	5	2	4	25
8	4	2	5	2	3	4	3	3	26
9	5	1	3	1	4	5	2	5	26
10	4	1	1	2	5	5	3	5	26
11	5	3	5	1	4	5	3	5	31
12	5	5	5	4	4	5	5	4	37
13	4	2	3	2	5	4	4	5	29
14	5	2	3	3	3	3	5	3	27
15	5	2	3	1	3	2	2	3	21
16	2	3	2	2	2	2	1	2	16
17	4	1	1	1	3	4	3	3	20
18	3	1	3	1	3	4	2	3	20
19	5	2	1	1	2	1	3	3	18
20	4	1	3	3	3	3	1	3	21
21	5	3	4	1	1	4	1	3	22
22	5	1	4	3	4	3	4	4	28
23	5	4	4	1	4	4	4	4	30
24	5	4	3	1	3	5	2	3	26
25	4	2	3	2	2	4	3	2	22
26	4	1	3	1	3	5	2	3	22
27	5	1	3	1	3	4	2	4	23
28	5	4	3	1	3	5	1	3	25
29	4	5	5	2	5	4	4	5	34
30	5	3	3	3	3	5	3	3	28
31	5	5	5	5	5	5	5	5	40
32	5	4	3	3	5	5	1	4	30
33	5	4	5	1	5	5	3	3	31
34	5	5	4	1	5	5	3	5	33
35	5	3	5	3	3	5	5	3	32
36	5	5	3	1	3	5	4	5	31
37	5	3	5	2	5	4	3	5	32
38	5	5	5	3	5	5	5	5	38
39	4	1	1	2	5	5	3	5	26
40	5	3	5	1	4	5	3	5	31
41	5	5	5	4	4	5	5	4	37
42	5	2	3	1	3	4	2	3	23
43	4	3	4	1	3	1	3	3	22
44	5	4	3	3	5	5	1	4	30
TOTAL	204	119	151	86	157	186	130	163	1196
r hitung	0,472	0,737	0,725	0,444	0,702	0,565	0,707	0,713	1,000
r tabel	0,293	0,293	0,293	0,293	0,293	0,293	0,293	0,293	0,293
Keterangan	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid
Varians	0,4228	2,1200	1,5999	1,1607	1,1813	1,2960	1,7653	1,1897	

Lampiran 3 Kepuasan Pelanggan (Y)

Identitas Responden	SKOR KEPUASAN PELANGGAN (Y)								Skor
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	Total
1	4	1	3	2	3	1	1	3	18
2	5	2	4	1	4	2	1	1	20
3	2	3	5	5	5	3	1	2	26
4	5	1	4	4	4	1	3	1	23
5	5	5	5	3	5	5	3	3	34
6	5	5	4	4	4	5	3	2	32
7	3	1	5	4	5	1	1	2	22
8	2	2	4	2	4	3	1	3	21
9	1	1	5	5	5	1	1	4	23
10	1	2	5	4	5	1	3	1	22
11	1	3	4	4	4	3	2	2	23
12	4	4	5	5	5	4	3	3	33
13	3	4	5	5	5	5	2	3	32
14	2	3	5	4	5	5	2	1	27
15	4	3	4	3	4	3	1	1	23
16	5	1	3	2	5	1	1	1	19
17	5	2	4	5	4	2	2	1	25
18	4	2	5	4	5	2	1	2	25
19	5	3	3	4	3	1	2	2	23
20	4	4	4	4	4	1	1	1	23
21	5	3	5	5	5	3	1	1	28
22	3	2	5	4	5	2	1	1	23
23	5	2	4	5	5	3	2	3	29
24	4	3	5	5	4	3	1	1	26
25	5	1	3	2	5	1	1	1	19
26	5	4	4	5	4	2	2	1	27
27	4	2	5	4	5	2	1	2	25
28	4	4	5	4	4	1	2	2	26
29	5	3	5	4	5	3	2	2	29
30	4	3	4	3	4	3	1	4	26
31	4	5	5	5	5	5	1	2	32
32	3	4	5	5	5	5	3	2	32
33	1	1	4	2	5	1	3	1	18
34	3	3	5	2	5	3	1	1	23
35	5	5	5	5	5	5	4	3	37
36	1	5	5	4	4	5	3	3	30
37	2	3	5	4	5	3	3	2	27
38	4	4	5	5	5	4	3	3	33
39	2	3	5	5	5	3	1	2	26
40	5	1	4	4	4	1	3	1	23
41	5	5	5	3	5	5	3	3	34
42	1	1	5	1	4	1	1	1	15
43	1	3	5	3	3	1	1	1	18
44	3	4	5	5	5	5	3	2	32
TOTAL	154	126	199	168	199	120	82	84	1132
r hitung	0,315	0,816	0,468	0,647	0,424	0,850	0,581	0,493	1,000
r tabel	0,293	0,293	0,293	0,293	0,293	0,293	0,293	0,293	0,293
keterangan	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	5
Varians	2,1628	1,7484	0,4413	1,4080	0,3948	2,3425	0,8647	0,8288	26,8076

Lampiran 4 Total Skor Kinerja Pegawai (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y)

No	ANALISA TOTAL SKOR X	HASIL	KETERANGAN				
1	SKOR TERTINGGI	5					
2	JUMLAH PERTANYAAN	8					
3	JUMLAH RESPONDEN	44					
4	TOTAL SKOR JWAB TERTINGGI	1760	TTL SKOR TERTINGGI = 5 X 9 X 53 = 2100				
5	TOTAL SKOR JAWABAN	1196					
6	TOTAL SKOR PROSENTASE	67,95					
7	QUARTIL (EMPAT BBGN.YG SAMA)	440					
8	GARIS QUARTIL PEMBAHASAN	4	Q0	Q1	Q2	Q3	Q4
			0	440	880	1320	1760

No	ANALISA TOTAL SKOR Y	HASIL	KETERANGAN				
1	SKOR TERTINGGI	5					
2	JUMLAH PERTANYAAN	8					
3	JUMLAH RESPONDEN	44					
4	TOTAL SKOR JWAB TERTINGGI	1760	TTL SKOR TERTINGGI = 5 X 9 X 53 = 2100				
5	TOTAL SKOR JAWABAN	1132					
6	TOTAL SKOR PROSENTASE	64,32					
7	QUARTIL (EMPAT BBGN.YG SAMA)	440					
8	GARIS QUARTIL PEMBAHASAN	4	Q0	Q1	Q2	Q3	Q4
			0	440	880	1320	1760

Lampiran 5 Tabel Nilai r

N	R	N	r	N	R
3	0.997	27	0.381	55	0.276
4	0.950	28	0.374	60	0.254
5	0.878	29	0.367	65	0.244
6	0.811	30	0.361	70	0.235
7	0.754	31	0.355	75	0.267
8	0.707	32	0.349	80	0.220
9	0.666	33	0.344	85	0.213
10	0.632	34	0.339	90	0.207
11	0.602	35	0.325	95	0.202
12	0.576	36	0.320	100	0.195
13	0.553	37	0.316	125	0.176
14	0.532	38	0.312	150	0.159
15	0.514	39	0.308	175	0.148
16	0.497	40	0.304	200	0.138
17	0.482	41	0.301	300	0.113
18	0.468	42	0.297	400	0.098
19	0.456	43	0.294	500	0.088
20	0.444	44	0.293	600	0.080
21	0.433	45	0.292	700	0.074
22	0.423	46	0.291	800	0.070
23	0.413	47	0.288	900	0.065
24	0.404	48	0.284	1000	0.062
25	0.396	49	0.281		
26	0.388	50	0.279		

Lampiran 6 Tabel Nilai T

Pr \ Df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

