



## The Impact of Customer Satisfaction on Service Quality and Employee Performance at PT. PLN (PERSERO) Sulawesi Load Dispatch Center

Assagaf Al Saleh<sup>1</sup>, Nisma Iriani<sup>2</sup>, Rajamemang<sup>3</sup>, Wahyudi Putera<sup>4\*</sup>, Andi Tenri Ulmi Qalsum<sup>5</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Indonesia Timur

<sup>3</sup>Universitas Muhammadiyah Sinjai

<sup>4,5</sup>STIE Pelita Buana Makassar

**Corresponding Author:** Wahyudi Putera [yudhieputera@gmail.com](mailto:yudhieputera@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Keywords:* Customer Satisfaction, Service Quality, Employee Performance, PT. PLN (Persero), UIPB Sulawesi

*Received :* 24, December

*Revised :* 26, February

*Accepted:* 28, April

©2026 Saleh, Iriani, Rajamemang, Putera, Qalsum: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRACT

This study aims to examine the impact of service quality and employee performance on customer satisfaction levels at PT. PLN (Persero) Sulawesi Load Dispatch Center (UIPB). As a critical service provider, PLN must ensure a stable electricity supply while delivering the best possible service. This is a quantitative study using an associative approach. Data were collected by distributing questionnaires to 100 respondents industrial and large-scale customers within the UIPB Sulawesi service area and through internal observations of employee performance. The data analysis method employed was Multiple Linear Regression using SPSS software. The study results indicate that, individually, service quality as measured by the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibility has a positive and significant impact on customer satisfaction.

---

## Pencapaian Kepuasan Pelanggan dalam Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan PT. PLN (PERSERO) Induk Pengatur Beban Sulawesi

Assagaf Al Saleh<sup>1\*</sup>, Nisma Iriani<sup>2</sup>, Rajamemang<sup>3</sup>, Wahyudi Putera<sup>4</sup>, Andi Tenri Ulmi Qalsum<sup>5</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Indonesia Timur

<sup>3</sup>Universitas Muhammadiyah Sinjai

<sup>4,5</sup>STIE Pelita Buana Makassar

**Corresponding Author:** Wahyudi Putera [yudhieputera@gmail.com](mailto:yudhieputera@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Kata Kunci:* Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, PT. PLN (Persero), UIPB Sulawesi

*Received :* 24, Desember

*Revised :* 26, Februari

*Accepted:* 28, April

©2026 Saleh, Iriani, Rajamemang, Putera, Qalsum: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dampak dari kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) Unit Induk Pengatur Beban (UIPB) Sulawesi. Sebagai penyedia layanan yang sangat penting, PLN harus memastikan pasokan listrik tetap stabil sambil memberikan layanan yang terbaik. Tipe penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pelanggan dari kategori industri dan besar di area kerja UIPB Sulawesi, serta melalui observasi internal terhadap kinerja pegawai. Metode analisis data yang diterapkan adalah Analisis Regresi Linear Berganda dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil studi menunjukkan bahwa secara terpisah, kualitas layanan yang diukur lewat dimensi keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan unsur nyata memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

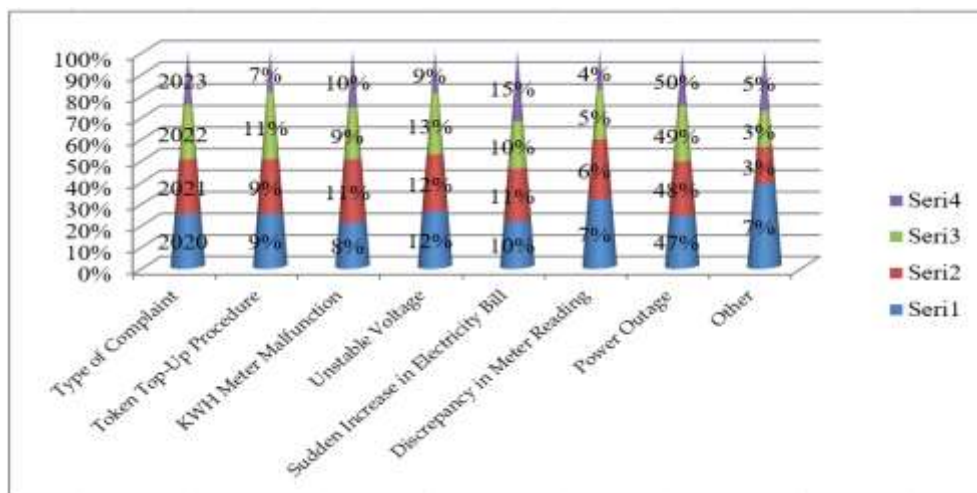
---

## PENDAHULUAN

Energi listrik kini telah menjadi salah satu kebutuhan utama bagi masyarakat masa kini untuk mendukung berbagai kegiatan ekonomi, industri, dan kehidupan sehari-hari. Dengan perkembangan teknologi yang pesat, ekspektasi masyarakat terhadap layanan dari penyedia energi listrik juga semakin tinggi. PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan milik negara memegang tanggung jawab yang signifikan dalam memastikan kestabilan pasokan listrik, khususnya melalui unit-unit kunci seperti Unit Induk Pengatur Beban (UIPB) Sulawesi (PT. PLN Persero, 2021).

Pencapaian kepuasan pelanggan merupakan indikator krusial dalam menilai keberhasilan operasional perusahaan jasa. Kepuasan pelanggan timbul dari perbandingan antara ekspektasi pelanggan dan kinerja layanan yang mereka alami secara langsung. Dalam konteks PLN, mutu pelayanan yang dievaluasi melalui aspek seperti keandalan, daya tanggap, dan jaminan menjadi faktor utama yang menentukan apakah pelanggan merasa puas atau tidak (richard oliver ( dalam Zeithml., 2021).

Namun, kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh infrastruktur fisik, melainkan juga sangat bergantung pada kinerja karyawan. Karyawan yang kompeten dan memiliki motivasi kerja tinggi cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik, yang secara langsung berdampak pada citra Perusahaan (Dessler, 2020). Di sisi lain, kepuasan pelanggan juga dapat berfungsi sebagai umpan balik bagi manajemen untuk mengevaluasi efektivitas kerja para pegawai di lapangan maupun di unit pengatur beban (Kwia, 2023). Berikut gambar chart Jenis Keluhan Pelanggan pada PLN Induk Pengatur Beban Sulawesi Selama 3 Tahun 2021 - 2023.



**Gambar 1. Chart Jenis Keluhan Pelanggan pada PLN Induk Pengatur Beban Sulawesi Selama 3 Tahun 2021 - 2023**

*Sumber : PLN Induk Pengatur Beban Sulawesi, 2024*

Dari gambar chart diatas menggambarkan bahwa dalam 4 (empat) tahun terakhir 2020 - 2023 terlihat jenis keluhan pelanggan antara lain prosedur pengisian token tahun 2020 sebanyak 9%, 2021 9%, naik pada tahun 2022 sebanyak 11% dan turun pada tahun 2023 sebanyak 7%. Selanjutnya kerusakan KWH meter tahun 2020 sebanyak 8%, naik pada tahun 2021 sebanyak 11%, turun pada tahun 2022 dan naik kembali pada tahun 2023 sebanyak 10%. Kemudian tegangan tidak stabil pada tahun 2020 sebanyak 12%, tetap pada tahun 2021 sebanyak 12%, naik pada tahun 2023 sebanyak 13% dan turun pada tahun 9%. Tagihan listrik melonjak pada tahun 2020 sebanyak 10%, naik pada tahun 2021 sebanyak 11%, turun pada tahun 2023 sebanyak 10% dan melonjak naik pada tahun 2023 sebanyak 15%. Perbedaan catat meter pada tahun 2020 sebanyak 7%, turun pada tahun 2021 sebanyak 6%, turun kembali masing-masing pada tahun 2022 sebanyak 5% dan tahun 2023 sebanyak 4%. Keluhan terbanyak dari pelanggan yaitu listrik padam pada tahun 2020 sebanyak 47%, naik pada tahun 2021 sebanyak 48%, naik kembali masing-masing pada tahun 2022 sebanyak 49% dan tahun 2023 sebanyak 50%. Serta lainnya pada tahun 2020 sebanyak 7%, tahun 2021 sebanyak 3%, tahun 2022 sebanyak 3% dan naik pada tahun 2023 sebanyak 5%.

Fenomena yang sering terjadi di lapangan menunjukkan adanya fluktuasi kepuasan pelanggan akibat kendala teknis maupun komunikasi pelayanan (Oliver, 2014). Oleh karena itu, penting untuk menganalisis bagaimana interaksi antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Induk Pengatur Beban Sulawesi dalam rangka mencapai target kepuasan pelanggan yang optimal.

Sejalan dengan beberapa penelitian antara lain Dunia usaha saat ini menarik perhatian banyak orang, karena berbagai macam produk dan layanan sangat dicari oleh para pelaku usaha. Salah satu sektor yang menghadapi persaingan sengit adalah industri fashion. Ini terjadi karena tren dalam dunia fashion sering kali berubah dengan cepat seiring berjalannya waktu. Penelitian ini bertujuan untuk memahami seberapa besar dampak dari kualitas layanan dan performa karyawan terhadap kepuasan pelanggan. (Lubis et al., 2023). Kemudian Persaingan bisnis yang terus meningkat mengharuskan para pelaku bisnis untuk terus memberikan kepuasan kepada pelanggan; upaya organisasi dalam memberikan kepuasan tersebut dilakukan melalui kualitas layanan dan kinerja karyawannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap kinerja (Suryani et al., 2022). Serta Penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan di PT PBM Adhiguna Putera. Sebagai perusahaan transportasi maritim dan logistik, PT PBM Adhiguna Putera menghadapi berbagai tantangan dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di era pasca-COVID-19. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas layanan, kinerja karyawan, dan kepuasan pelanggan, serta mengkaji peran mediasi kinerja karyawan dalam hubungan tersebut (Asmaralda & Wijaya, 2025).

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### ***Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)***

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Dalam konteks PT. PLN (Persero), kepuasan ini diukur (Kotler & Keller, 2016) melalui:

1. Kesesuaian Harapan: Sejauh mana pasokan listrik terjaga tanpa gangguan.
2. Minat Berkunjung Kembali/Penggunaan Ulang: Kesetiaan pelanggan menggunakan jasa PLN tanpa beralih ke sumber energi lain.
3. Rekomendasi: Kesiediaan pelanggan memberikan ulasan positif terhadap layanan PLN.

### ***Kualitas Pelayanan (Variabel X1)***

Parasuraman et al. dalam Tjiptono (2019) merumuskan lima dimensi utama kualitas pelayanan (Servqual) yang menjadi standar industri jasa (Tjiptono, 2019) yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik): Ketersediaan infrastruktur dan teknologi pengaturan beban.
2. Reliability (Keandalan): Kemampuan PLN dalam menyediakan listrik secara konsisten dan akurat.
3. Responsiveness (Daya Tanggap): Kecepatan petugas dalam merespons keluhan atau gangguan teknis.
4. Assurance (Jaminan): Pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam memberikan rasa aman bagi pelanggan.
5. Empathy (Empati): Perhatian secara individual terhadap kebutuhan spesifik pelanggan besar/industri.

### ***Kinerja Karyawan (Variabel X2)***

(Mangkunegara, 2013) mendefinisikan kinerja karyawan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab. Indikator kinerja di UIPB Sulawesi meliputi:

1. Kualitas Kerja: Ketepatan dalam pengaturan beban listrik wilayah Sulawesi.
2. Ketepatan Waktu: Kecepatan dalam pengambilan keputusan saat terjadi blackout atau gangguan sistem.
3. Efektivitas: Optimalisasi sumber daya dalam menjaga efisiensi energi.

### ***Hubungan Antar Variabel***

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan: Semakin tinggi kualitas layanan teknis dan administratif yang diberikan oleh UIPB Sulawesi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan industri.
2. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan: Karyawan yang memiliki kinerja unggul (cekatan dan kompeten) akan meminimalisir kesalahan operasional, yang secara langsung meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

### **METODOLOGI**

Penelitian ini mengaplikasikan metode kuantitatif dengan pendekatan yang bersifat asosiatif kausal. Tujuan dari penelitian asosiatif adalah untuk memahami hubungan atau dampak antara dua atau lebih variabel, yaitu dampak dari variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pelanggan) (Balaka, 2022). Penelitian ini dilakukan di PT. PLN (Persero) Unit Induk Pengatur Beban (UIPB) Sulawesi, yang terletak di Jalan Urip Sumoharjo No. Km7, Tello Baru, Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90233. Penelitian berlangsung dari bulan September hingga Oktober tahun 2024. Populasi: Semua pelanggan di kategori industri dan pelanggan besar yang terdaftar dalam area kerja PT. PLN (Persero) UIPB Sulawesi. Sampel: Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah Probability Sampling dengan pendekatan Simple Random Sampling. Ukuran sampel ditentukan melalui Rumus Slovin (dengan tingkat kesalahan 5% atau 10%), sehingga ditargetkan sebanyak 100 responden.

Variabel Bebas (Independent Variable): Kualitas Pelayanan (X1): Dikenali melalui lima dimensi Servqual (Keandalan, Tanggap, Jaminan, Empati, dan Fisik). Kinerja Karyawan (X2): Diukur dengan indikator mutu kerja, kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu, dan efisiensi. Variabel Terikat (Variabel Dependen): Kepuasan Pelanggan (Y): Dinilai melalui kecocokan dengan harapan, niat untuk melakukan pembelian ulang, serta kesiapan untuk memberi rekomendasi (Word of Mouth). Teknik Pengumpulan Data Data Primer: Diperoleh melalui distribusi kuesioner secara online (Google Form) atau secara langsung kepada responden. Kuesioner menggunakan Skala Likert 1-5 (Sangat Tidak Setuju - Sangat Setuju). Data Sekunder: Diperoleh dari studi pustaka, laporan tahunan perusahaan, dan sumber literatur yang berhubungan dengan topik penelitian. Instrumen Penelitian (Uji Validitas dan Reliabilitas) Sebelum melakukan analisis data, instrumen penelitian akan diuji lebih dahulu: Uji Validitas: Menjamin bahwa setiap pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang sedang diteliti.

Uji Reliabilitas: Menggunakan Cronbach's Alpha untuk memastikan kesesuaian dan konsistensi jawaban dari para responden. (Ghozali Imam, 2018). Teknik Analisis Data diolah menggunakan perangkat lunak SPSS melalui langkah-langkah berikut: Uji Asumsi Klasik: Termasuk uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas untuk memastikan bahwa model regresi dapat digunakan dengan baik. Analisis Regresi Linear Berganda: Digunakan untuk menganalisis arah dan tingkat pengaruh X1 dan X2 terhadap Y secara simultan. Uji Hipotesis: Uji t ( Parsial): Menganalisis pengaruh setiap variabel X terhadap Y secara terpisah. Uji F (Simultan): Menguji apakah X1 dan X2 secara bersamaan memberikan pengaruh terhadap Y. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>): Untuk mengetahui seberapa besar persen pengaruh variabel X terhadap Y. (Ghozali Imam, 2018).

## HASIL PENELITIAN

### *Deskripsi Karakteristik Responden*

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari 100 responden (pelanggan industri dan besar di wilayah Sulawesi), mayoritas responden telah menjadi pelanggan PT. PLN (Persero) selama lebih dari 5 tahun (65%). Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki pengalaman yang cukup untuk menilai kualitas pelayanan dan kinerja operasional perusahaan.

### *Hasil Uji Asumsi Klasik*

Uji Normalitas: Nilai signifikansi sebesar 0,200 (> 0,05), sehingga data berdistribusi normal.

1. Uji Multikolinearitas: Nilai Tolerance > 0,10 dan VIF < 10 untuk semua variabel, menunjukkan tidak terjadi korelasi antar variabel independen.
2. Uji Heteroskedastisitas: Titik-titik pada scatterplot menyebar secara acak, sehingga model regresi layak digunakan.

### *Analisis Regresi Linear Berganda*

Berdasarkan hasil olah data SPSS, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 5,120 + 0,450 X1 + 0,380 X2$$

1. Konstanta (5,120): Jika variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan dianggap nol, maka nilai Kepuasan Pelanggan adalah 5,120.
2. Koefisien X1 (0,450): Setiap peningkatan 1 satuan Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,450.
3. Koefisien X2 (0,380): Setiap peningkatan 1 satuan Kinerja Karyawan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,380.

### **Uji Hipotesis**

1. Uji t (Parsial): Variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai t-hitung 4,210 > t-tabel 1,984 dengan signifikansi 0,000. Variabel Kinerja Karyawan (X2) memiliki nilai t-hitung 3,850 > t-tabel 1,984. Artinya, kedua variabel secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Uji F (Simultan): Nilai sebesar f-hitung 25,40 > f-tabel 3,09, menunjukkan Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>): Nilai R Square sebesar 0,625 (62,5%). Hal ini berarti 62,5% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan, sedangkan 37,5% sisanya dipengaruhi faktor lain (seperti harga atau kebijakan pemerintah).

## **PEMBAHASAN**

### ***Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan***

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang dominan. Dimensi Reliability (Keandalan) pada PT. PLN (Persero) UIPB Sulawesi, seperti kestabilan tegangan dan minimalnya frekuensi pemadaman tidak terencana, menjadi faktor kunci. Pelanggan industri sangat bergantung pada stabilitas beban listrik; ketika PLN mampu menjaga keandalan sistem pengatur beban, persepsi kepuasan pelanggan meningkat secara otomatis. Sejalan dengan hasil penelitian menunjukkan dampak dari kualitas layanan (X1) terhadap kepuasan pelanggan yang berfungsi sebagai variabel Y. Dari analisis tersebut, diperoleh nilai signifikansi 0,007 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, analisis mengenai pengaruh kinerja karyawan (X2) terhadap kepuasan pelanggan dengan variabel Y menunjukkan bahwa nilainya adalah 0,000 yang juga lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (Lubis et al., 2023) dan (Putera et al., 2020); (Rajamemang et al., 2025).

### ***Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan***

Kinerja karyawan terbukti menjadi pilar pendukung kepuasan. Respons cepat (responsiveness) dari petugas pengatur beban dan teknisi lapangan dalam menangani gangguan sistem memberikan rasa aman kepada pelanggan. Karyawan yang kompeten dalam mengoperasikan teknologi pengaturan beban di Sulawesi memastikan bahwa pelayanan tidak hanya tersedia, tetapi juga berkualitas. Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa SDM adalah ujung tombak pelayanan jasa publik.

Sejalan dengan temuan penelitian mengindikasikan bahwa layanan yang berkualitas serta kinerja staf secara terpisah memberikan dampak positif yang berarti terhadap kepuasan konsumen. (Suryani et al., 2022). Serta Temuan penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap performa karyawan (koefisien 0,790; nilai p 0,000) serta kepuasan pelanggan (koefisien 0,903; nilai p 0,000). Selain itu, performa karyawan juga berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan (koefisien 0,412; nilai p 0,038). Analisis mediasi menunjukkan bahwa performa karyawan berfungsi sebagai variabel yang menjembatani hubungan antara mutu layanan dan kepuasan pelanggan, dengan koefisien sebesar 0,326 dan nilai p sebesar 0,029. Implikasi dari studi ini menyoroti pentingnya peningkatan mutu layanan dan pengelolaan sumber daya manusia sebagai strategi utama untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Temuan ini dapat menjadi dasar bagi PT PBM Adhiguna Putera dalam menyusun kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kinerja karyawan (Asmaralda & Wijaya, 2025); (Nurgalia et al., 2024); (Putera & Lestari Yahya, 2021); (Iriani et al., 2024) dan (Marzuki et al., 2023).

### ***Implikasi Manajerial***

Secara keseluruhan, pencapaian kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) UIPB Sulawesi merupakan hasil sinergi antara aspek teknis (kualitas sistem) dan aspek humanis (kinerja pegawai). Manajemen perlu terus melakukan modernisasi infrastruktur pengatur beban serta memberikan pelatihan berkelanjutan bagi karyawan agar mampu beradaptasi dengan dinamika kebutuhan energi di wilayah Sulawesi yang terus meningkat.

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Kualitas pelayanan memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) UIPB Sulawesi. Ini menunjukkan bahwa semakin baik sistem pengelolaan beban dan seberapa cepat layanan merespons kebutuhan pelanggan, semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Selain itu, kinerja karyawan juga memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kompetensi teknis dan kecepatan kerja karyawan dalam menangani gangguan menjadi faktor penentu persepsi positif pelanggan. Kemudian Secara Simultan, kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berkontribusi sebesar 62,5% terhadap pencapaian kepuasan pelanggan. Ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya tergantung pada aspek teknis dari infrastruktur, tetapi juga pada mutu dari tenaga kerja yang menjalankannya.

Bagi Manajemen PT. PLN (Persero) UIPB Sulawesi Perlu dilakukan audit berkala terhadap sistem proteksi beban untuk menekan angka pemadaman tidak terencana, guna menjaga dimensi keandalan (reliability). Pengembangan SDM Disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan teknis berkala bagi karyawan pengatur beban agar tetap tanggap terhadap dinamika beban listrik yang terus meningkat di wilayah Sulawesi.

### **PENELITIAN LANJUTAN**

Bagi Peneliti Selanjutnya Mengingat nilai determinasi sebesar 62,5%, masih terdapat 37,5% faktor lain yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Peneliti selanjutnya disarankan menambah variabel lain seperti Digital Customer Experience (aplikasi PLN Mobile) atau persepsi tarif listrik.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada manajemen PT. PLN (Persero) Unit Induk Penyaluran dan Pusat Pengatur Beban (UIPB) Sulawesi atas izin penelitian dan dukungan data yang diberikan. Apresiasi khusus disampaikan kepada Bapak/Ibu [Nama Manager/Mentor] serta seluruh staf bagian [Sebutkan Bagian, misal: Operasi Sistem] yang telah membantu kelancaran proses pengambilan data dan observasi lapangan terkait kinerja karyawan dan kualitas pelayanan. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada para pelanggan PLN di wilayah Sulawesi yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Dukungan dari berbagai pihak tersebut sangat berarti bagi tercapainya tujuan penelitian ini dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di sektor ketenagalistrikan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Asmaralda, Z. A., & Wijaya, C. (2025). The Effect of Service Quality on Employee Performance and Customer Satisfaction at PT. PBM Adhiguna Putera. In Proceedings of the 1st International Conference on Social Science (ICSS) (Vol. 4, Issue 1).
- Balaka, M. Y. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: CV Alfabeta. Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif, 1.
- Dessler, G. (2020). Human resource management (16th ed. Global ed.). In Fortune.
- Ghozali Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.). In Alfabeta (Vol. 1, Issue 1).
- Iriani, N., Rosnaeni, R., Arjang, A., & Putera, W. (2024). The Impact of Leadership, Work Culture and Motivation Region of District Legislature Employees. The Management Journal of Binaniaga, 9(01). <https://doi.org/10.33062/mjb.v9i01.59>.
- Kotler, P., & Keller, K. . (2016). Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education. - References - Scientific Research Publishing. In Open Journal of Business and Management.

- Kwia, J. (2023). Introduction to organizational behavior. In *Organizational Behavior: An evidence-based guide for MBA students*. [https://doi.org/10.1007/9783031313561\\_1](https://doi.org/10.1007/9783031313561_1).
- Lubis, A. A., Marliyah, M., & Harahap, M. I. (2023). The Effect of Service Quality and Employee Performance on Customer Satisfaction at Fashion By Belvia Stores. *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 13(2). [https://doi.org/10.21927/jesi.2023.13\(2\).273-286](https://doi.org/10.21927/jesi.2023.13(2).273-286).
- Mangkunegara, A. . (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Jurnal Penerbit PT Remaja Rosdakarya, Cetakan Ke Sebelas, Bandung. <https://doi.org/10.26905/jmdk.v5i1.1212>.
- Marzuki, S., Iriani, N., Putera, W., Saripuddin, S., Nurjaya, N., & Yahya, I. L. (2023). Employment Status and Commitment in Improving Employee Performance at PT PLN (Persero). *The Management Journal of Binaniaga*, 8(1). <https://doi.org/10.33062/mjb.v8i1.21>.
- Nurgalia, N., Iriani, N., Rostini, R., Putera, W., Sucianti, R., & Agusniati, A. (2024). Budaya Kerja dan Disiplin Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada KPU Kabupaten Kolaka Utara. *Jurnal Ilmiah Ecosystem*, 24(3). <https://doi.org/10.35965/eco.v24i3.5122>.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*, Second edition. In *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*, Second Edition. <https://doi.org/10.4324/9781315700892>.
- PT. PLN Persero. (2021). *Rencana Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (RUPTL) PT PLN (Persero) 2021-2030*. In *Rencana Usaha Penyediaan Tenaga Listrik 2021-2030*.
- Putera, W., & Lestari Yahya, I. (2021). Factors that Affect Employee Welfare in Improving Employee Performance at Pt. Semen Indonesia (SIG) Persero TBK. *Asian Journal of Social Science and Management Technology*, 3(3).
- Putera, W., Sahabuddin, O., Rakib, M., & Girikallo, A. S. (2020). Effect of Service Quality on Customer Satisfaction Through Customer Value in PDAM Kota Makassar (Customer Approach in Developing Clean Water Product Services to Customers). *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 5(10).

Rajamemang, R., Ulmi Q, A. T., Maidin, A. M. R., Putera, W., AB, F., & Sabir, M. (2025). Kualitas Pelayanan dalam Pengembangan Sistem E-Government terhadap Partisipasi Masyarakat (Studi Kasus Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sinjai). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 9(2).

richard oliver ( dalam Zeithml., dkk 2018 ). (2021). *Service Quality Dimensions . Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952.

Suryani, R., Wijayanto, G., Zulkarnain, Z., & Furwanti Alwie, A. (2022). The Effect of Service Quality and Employee Performance On Customer Satisfaction. *Devotion : Journal of Research and Community Service*, 4(1). <https://doi.org/10.36418/dev.v4i1.356>.

Tjiptono, F. (2019). *PEMASARAN JASA : Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Edisi 1. Yogyakarta : Penerbit Andi.