

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PLN (PERSERO)
KECAMATAN SEPATAN MENGGUNAKAN METODE
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

SKRIPSI



Disusun Oleh :

SITI FAUZIAH

1412100013

**PROGRA M STUDI MANAJEMEN
INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA**

2025

“INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA”

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PLN (PERSERO)
KECAMATAN SEPATAN MENGGUNAKAN METODE
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S-1)

SITI FAUZIAH

1412100013

**MANAJEMEN
TANGERANG SELATAN**

2025

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Siti Fauziah

NPM : 1412100013

Tanda Tangan :

Tanggal : 07 Maret 2025

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PLN (PERSERO) KECAMATAN SEPATAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

ORIGINALITY REPORT

10%	9%	5%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ejournal.joninstitute.org Internet Source	1 %
2	pt.scribd.com Internet Source	1 %
3	eskripsi.usm.ac.id Internet Source	1 %
4	core.ac.uk Internet Source	1 %
5	etd.uinsyahada.ac.id Internet Source	<1 %
6	Submitted to Institut Pemerintahan Dalam Negeri Student Paper	<1 %
7	Submitted to Universitas Musamus Merauke Student Paper	<1 %
8	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
9	eprints.radenfatah.ac.id Internet Source	<1 %
10	repository.unugha.ac.id Internet Source	<1 %

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Siti Fauziah
NPM : 1412100013
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan PLN (Persero) Kecamatan
Sepatan Dengan Metode *Importance Performance Analysis*
(IPA)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Pada Program Studi Manajemen Institut Teknologi Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Dosen Pembimbing	: Afina Putri Vindiana, S.Si, MSM	(..... )
Dosen Penguji 1	: Edward Sahat Tampubolon, S.T, MT	(..... )
Dosen Penguji 2	: Dr. Annuridya R.P.O., S.Pi, MM	(..... )
Dosen Penguji 3	: Ir. Jawahir, MT, MM	(..... )
Ditetapkan di	: Kampus Institut Teknologi Indonesia, Tangerang Selatan	
Tanggal	: 07 Maret 2025	

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN



(Dr. ANNURIDYA ROSYIDTA PRATIWI OCTASYLVA, S.PI, MM)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Institut Teknologi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Fauziah
NPM : 1412100013
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Teknologi Indonesia Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non – exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan PLN (Persero) Kecamatan Sepatan Dengan
Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas *Royalti Non Eksklusif* ini Institut Teknologi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir/Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang Selatan, 07 Maret 2025



Siti Fauziah

KATA PENGANTAR

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ، الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat serta karunia-Nya dan atas izin-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PLN (PERSERO) KECAMATAN SEPATAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)”** Tujuan laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pendidikan Manajemen di Institut Teknologi Indonesia.”

“Penulis menyadari tanpa adanya doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak tidak akan dapat terwujud. Oleh karena itu perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih dan rasa syukur kepada:”

1. Kedua orang tua yang telah memotivasi, yaitu ayah Ismail Bin H. Rosidi dan mamah Sopiah yang sudah mendoakan dan memberikan dukungan sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
2. Kepada pemilik NIM 1412105002, NIK 3674012905000001 dengan Tanggal Lahir 29 Mei 2000 terimakasih untuk telinga yang siap mendengar, ucapan yang selalu menenangkan, tangan yang selalu diulurkan, dan seluruh hal baik yang diberikan selama ini. Karena atas hadirnya selama ini memberikan peneli motivasi dan berkembang menjadi orang yang mengerti rasa sabar dan dewasa.
3. Ibu Afina Putri Vindiana S.Si. M.S.M. selaku pembimbing yang telah mengarahkan, membimbing, dan memberi masukan serta meluangkan waktu dengan sangat baik untuk penyusunan Tugas Akhir.
4. Ibu DR. Annuridya R.P.O, SPi, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Institut Teknologi Indonesia, yang telah memberikan nasihat-nasihat dalam akademik selama belajar di Program Studi Manajemen.
5. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Institut Teknologi Indonesia yang selalu memberikan perhatian dan mengingatkan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

6. Seluruh teman-teman angkatan 2021 Manajemen Institut Teknologi Indonesia yang telah senantiasa menemani dan memberi masukan selama kuliah.
7. Seluruh pihak-pihak yang terkait yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan, semangat dan doa dalam penyusunan Tugas Akhir ini, maupun dalam kehidupan penulis.
8. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believeng in me, I wanna thank me for doing all these hard work, I wanna thank me for having No. days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and trying to give more than I receive. I wanna thank me for trying do more right than wrong, I wanna thank me for just being me all times.*

Semoga semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas akhir ini mendapatkan pahala dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala kekurangannya. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan dari tugas akhir ini agar penulis dapat memperbaiki di waktu yang akan datang. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan khususnya bagi penulis.”

“It will pass, everything you’ve through it will pass.”

-Rachel Vennya

Itu akan berlalu, semua yang dilewati pasti akan berlalu.

Skripsi yang baik adalah skripsi yang selesai -

Tangerang Selatan, 07 Maret 2025



Siti Fauziah

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	1
ABSTRACT	2
BAB I	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tinjauan Penelitian	8
1.4 Batasan Masalah	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kepuasan Pelanggan	10
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	10
2.1.2 Faktor dalam menentukan Tingkat Kepuasan	10
2.2 <i>Service Quality</i>	11
2.2.1 Pengertian <i>Service Quality</i>	11
2.2.2 Dimensi <i>Service Quality</i>	11
2.3 Importance Performance Analysis (IPA)	12
2.3.1 Pengertian IPA	12
2.3.2 Kuadran Kartesius	13
2.4 Penelitian Terdahulu	15
2.5 Kerangka Berpikir	20
BAB III	22
METODELOGI PENELITIAN	22
3.1 Flowchart	22
3.2 Deskripsi Flowchart	23
3.2.1 Mulai	23

3.2.2	Studi Literatur	23
3.2.3	Studi Lapangan	24
3.2.4	Perumusan Masalah	24
3.2.5	Tujuan Penelitian	24
3.2.6	Pengumpulan Data	24
3.2.7	Jenis Penelitian	28
3.2.8	Uji Validitas dan Reliabilitas	28
3.2.9	Analisis Data	26
3.2.10	Kesimpulan	26
3.2.11	Selesai	26
3.3	Operasional Variabel dan Indikator	27
BAB IV		29
HASIL DAN PEMBAHASAN		29
4.1	Hasil Penelitian	29
4.2	Uji Coba Kuesioner	29
4.2.1	Uji Coba Validitas	30
4.2.2	Uji Coba Reliabilitas	32
4.3	Analisis Deskriptif	35
4.3.1	Analisis Deskriptif Variabel <i>Tangible</i>	36
4.3.2	Analisis Deskriptif Variabel <i>Responsiveness</i>	40
4.3.3	Analisis Deskriptif Variabel <i>Reliability</i>	44
4.3.4	Analisis Deskriptif Variabel <i>Assurance</i>	47
4.3.5	Analisis Deskriptif Variabel <i>Empathy</i>	50
4.4	Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	53
4.4.1	Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Tangible</i>	55
4.4.2	Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Responsiveness</i>	56
4.4.3	Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Reliability</i>	57
4.4.4	Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Assurance</i>	58
4.4.5	Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Empathy</i>	59
4.4.6	Rata – rata Keseluruhan Perhitungan	60
4.4.7	Nilai Keseluruhan.....	61
4.5	Diagram Kartesius	62
4.5.1	Kuadran A (Prioritas Utama)	63
4.5.2	Kuadran B (Pertahankan Kualitas)	64
4.5.3	Kuadran C (Prioritas Rendah)	64

4.5.4	Kudran D (Tidak Prioritas)	65
4.6	Rekomendasi Perbaikan	65
4.6.1	<i>Responsiveness</i> Atribut Ke-1 (RS.1)	65
4.6.2	<i>Reliability</i> Atribut Ke-1 (RL.1)	66
4.7	Implementasi Manajerial	66
BAB V		68
KESIMPULAN DAN SARAN		68
5.1	Kesimpulan	68
5.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN		72