

ANALISIS KUALITAS JASA LAYANAN PEMBUATAN NIDI DAN SLO TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* PADA PT. IEI

La Ode Fendryan ^{1*}, Rahmaniah Malik ²⁾, Muhammad Fachry Hafid ³⁾

¹²³⁾ Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Email : fendryanlaode123369@gmail.com¹⁾, rahmaniah.malik@umi.ac.id²⁾, fachry.hafid@umi.ac.id³⁾

INFORMASI ARTIKEL

Diterima:
10/04/2025

Diperbaiki:
18/05/2025

Disetujui:
29/05/2025

Diterbitkan:
30/06/2025

ABSTRAK

Tujuan: Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan pembuatan NIDI dan SLO pada PT. Intek Electrical Indonesia Cabang Makassar menggunakan metode *Servqual* guna mengidentifikasi kesenjangan pelayanan serta memberikan rekomendasi peningkatan kualitas jasa.

Desain/Metodologi/Pendekatan: Metode penelitian menggunakan pendekatan *Servqual* melalui observasi, wawancara, dan kuesioner untuk mengukur kinerja serta harapan pelanggan.

Temuan/Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT. Intek Electrical Indonesia Cabang Makassar tergolong baik dengan nilai rata-rata kinerja 4,73 dan harapan 4,76, menghasilkan GAP -0,03. Dimensi keandalan memiliki kepuasan tertinggi 100,4%, sedangkan daya tanggap terendah 98,5%, sehingga masih perlu peningkatan pelayanan.

Dampak: Penelitian berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan PT. Intek Electrical Indonesia (IEI)

Kesimpulan: Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT. IEI tergolong baik namun belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Dimensi keandalan memiliki nilai positif tertinggi, sedangkan dimensi daya tanggap terendah. Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan aspek pelayanan agar tercapai kepuasan pelanggan secara optimal.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Servqual*, Kepuasan Pelanggan, Keandalan, Peningkatan Layanan.



DOI: <https://doi.org/10.3926/japsi.v3i2.2186>

2025 The Author(s). This open-access article is distributed under a Creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license.

Situs web: <https://jurnal.fti.umi.ac.id/index.php/JAPSI>

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan dalam mempertahankan eksistensinya di tengah persaingan yang semakin ketat (Nugroho et al., 2023). Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat citra dan kepercayaan publik terhadap perusahaan (Fole et al., 2025; Hijra et al., 2024; Lestari & Iskandar, 2021). Dalam konteks dunia industri modern, perusahaan jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional sesuai harapan pelanggan (Kumrotin & Susanti, 2021; Wanda & Nurcahyo, 2021). Oleh karena itu, pengukuran kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting untuk memastikan setiap dimensi pelayanan berjalan secara efektif dan efisien

dalam memenuhi kebutuhan serta ekspektasi pengguna jasa (Fatimah & Pawennari, 2023; Safutra et al., 2024; Soetiyani & Maida, 2022).

Dalam bidang ketenagalistrikan, pelayanan terhadap masyarakat mencakup berbagai aspek teknis dan administratif, termasuk pembuatan Nomor Identitas Instalasi Tenaga Listrik (NIDI) dan Sertifikat Laik Operasi (SLO) (Yulianti et al., 2025). Kedua layanan ini merupakan bagian penting dalam memastikan keamanan, keandalan, dan legalitas sistem instalasi listrik. Proses pelayanan yang lambat atau tidak sesuai prosedur dapat menimbulkan keluhan dan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan (Djakaria et al., 2024; Fole et al., 2024). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dalam penerbitan NIDI dan SLO menjadi prioritas utama agar perusahaan penyedia jasa dapat memenuhi standar pelayanan yang diharapkan dan menjaga kepercayaan konsumen terhadap kinerja perusahaan (Samahati, 2020).

PT. Intek Electrical Indonesia Cabang Makassar merupakan salah satu perusahaan yang berperan penting dalam penyediaan layanan instalasi listrik serta penerbitan NIDI dan SLO bagi masyarakat dan pelaku industri. Dalam pelaksanaannya, perusahaan ini masih menghadapi tantangan berupa keluhan pelanggan terkait lamanya waktu pelayanan, kurangnya daya tanggap, serta ketidaksesuaian informasi yang diberikan (Fikri, 2024). Kondisi tersebut menunjukkan adanya potensi kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dan yang dirasakan pelanggan. Dengan demikian, perlu dilakukan analisis mendalam terhadap kualitas pelayanan menggunakan pendekatan ilmiah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan serta menentukan langkah strategis dalam peningkatan mutu layanan.

Penelitian ini menggunakan metode Servqual (*Service Quality*) untuk mengukur tingkat kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan PT. Intek Electrical Indonesia Cabang Makassar. Servqual menilai lima dimensi utama, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Data penelitian dikumpulkan melalui observasi langsung di lapangan, wawancara dengan pelanggan, serta penyebaran kuesioner yang mencerminkan persepsi dan harapan responden (Sukwadi et al., 2021). Pendekatan ini memungkinkan identifikasi aspek pelayanan yang telah baik maupun yang masih memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan (Abdi et al., 2020).

Beberapa penelitian terdahulu seperti oleh (Fatimah & Pawennari, 2023; Ihyaulumuddin et al., 2023; Tumsekcali et al., 2021) telah membuktikan bahwa metode Servqual efektif dalam mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan di berbagai sektor jasa (Pawennari et al., 2021; Saleh et al., 2023). Namun, penelitian ini memiliki kebaruan karena penerapannya difokuskan pada layanan kelistrikan, khususnya pembuatan NIDI dan SLO yang masih jarang diteliti secara empiris. Selain itu, penelitian ini tidak hanya mengukur kesenjangan kualitas pelayanan, tetapi juga memberikan analisis mendalam terhadap faktor-faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pelanggan serta rekomendasi perbaikan berbasis data hasil perhitungan Servqual.

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pembuatan NIDI dan SLO pada PT. Intek Electrical Indonesia Cabang Makassar menggunakan metode Servqual. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis berupa rekomendasi strategis bagi perusahaan dalam meningkatkan mutu pelayanan. Selain itu, hasil penelitian juga diharapkan memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu manajemen pelayanan, khususnya dalam penerapan metode Servqual di sektor jasa kelistrikan. Dengan demikian, penelitian ini menjadi referensi penting bagi pengambil kebijakan dan akademisi di bidang industri jasa teknis.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode Servqual (*Service Quality*) untuk menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan pembuatan NIDI dan SLO pada PT. Intek Electrical Indonesia Cabang Makassar. Waktu penelitian ini selama satu bulan.

2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi lapangan, wawancara langsung, dan penyebaran kuesioner kepada pelanggan PT. IEI. Observasi

digunakan untuk memperoleh gambaran nyata proses pelayanan, wawancara menggali informasi mendalam, sedangkan kuesioner mengukur persepsi serta harapan pelanggan terhadap kualitas layanan perusahaan.

2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Metode pengolahan dan analisis data pada penelitian ini menggunakan pendekatan Servqual (Service Quality) untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan PT. IEI. Data yang diperoleh melalui kuesioner diolah secara kuantitatif untuk menghitung skor rata-rata tiap dimensi pelayanan. Hasil perhitungan kemudian dianalisis guna mengetahui atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan agar kepuasan pelanggan tercapai secara optimal.

Tahapan penelitian:

1. Menentukan variabel penelitian berdasarkan lima dimensi Servqual: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.
2. Menyusun dan menyebarkan kuesioner kepada responden pelanggan.
3. Mengumpulkan dan memvalidasi data melalui uji validitas serta reliabilitas.
4. Menghitung skor Servqual dengan rumus $SSi = Xpi - Xei$.
5. Menganalisis nilai GAP antara harapan dan persepsi pelanggan.
6. Menarik kesimpulan serta memberikan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil penentuan Atribut Servqual

Penentuan atribut Servqual dilakukan untuk mengidentifikasi indikator-indikator utama kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi Servqual, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang menjadi dasar pengukuran tingkat kepuasan pelanggan.

Tabel 1. Hasil Penentuan Atribut Servqual

Dimensi	Atribut Pernyataan	Kode
<i>Tangibles</i> (Bukti Nyata)	Petugas Survei perlu memperhatikan kerapian menggunakan atribut perusahaan	BN1
	Petugas harus menggunakan APD yang lengkap	BN2
	Petugas survei instalasi listrik harus memiliki pengetahuan yang cukup mengenai prosedur pemasangan instalasi listrik	BN3
<i>Reliability</i> (Konsistensi)	Petugas survei perlu memberikan arahan dan saran serta bantuan bagaimana proses pendaftaran untuk ke PLN Mobile sebagai bentuk proses pendaftaran KWH meter PLN	K1
	Biaya harus disesuaikan dengan lokasi survei	K2
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Petugas survei instalasi listrik harus merespons permintaan survei dengan cepat	DT1
	Petugas perlu memberikan arahan terhadap perbaikan instalasi listrik	DT2
	Informasi jadwal survey diperjelas	DT3
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kemudahan dalam memperoleh informasi tentang layanan lembaga Survei Instalasi listrik untuk pembuatan NIDI dan SLO	J1
	Proses pendaftaran harus dipermudah dan cepat	J2
	Waktu penerbitan SLO dan NIDI dipercepat	J3
<i>Empathy</i> (Empati)	Petugas survei instalasi listrik harus bersikap ramah dan sopan	EM1
	Petugas survei instalasi listrik perlu mendengarkan kebutuhan dan kekhawatiran pelanggan dengan baik	EM2

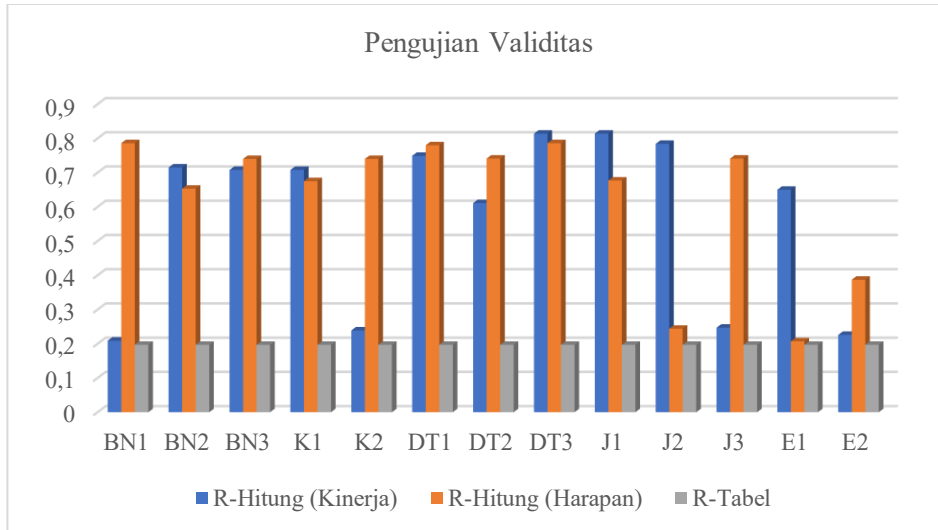
Sumber : *Pengolahan Data, 2025*

Tabel 1 menampilkan hasil penentuan atribut Servqual yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan PT. Intek Electrical Indonesia Cabang Makassar. Setiap dimensi memiliki indikator spesifik, yaitu *tangible* (BN1–BN3) mencakup kerapian, penggunaan APD lengkap, dan pengetahuan petugas; *reliability* (K1–K2) mencakup arahan pendaftaran dan penyesuaian biaya; *responsiveness* (DT1–DT3) meliputi kecepatan respon, arahan perbaikan, dan informasi jadwal; *assurance* (J1–J3) mencakup

kemudahan informasi, proses pendaftaran, dan percepatan penerbitan; serta empathy (EM1–EM2) mencakup sikap ramah, sopan, dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan.

3.2 Hasil Penujian Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengukur variabel secara akurat, konsisten, serta dapat dipercaya sebagai dasar analisis kualitas pelayanan menggunakan metode Servqual.



Gambar 1. Hasil Pengujian Validitas Perspektif Kinerja dan Harapan
Sumber : *Pengelolaan Data*, 2025

Gambar 1 menampilkan hasil uji validitas atribut Servqual berdasarkan perspektif kinerja (warna biru) dan harapan (warna orange) pelanggan terhadap pelayanan PT. Intek Electrical Indonesia Cabang Makassar. Seluruh nilai R-hitung menunjukkan hasil lebih besar dari R-tabel (0,197), sehingga semua item pernyataan dinyatakan valid. Nilai tertinggi terdapat pada DT3 (0,814/0,786) dan terendah pada K2 (0,239/0,740). Dimensi tangible (BN1–BN3) valid dengan nilai 0,209–0,786; reliability (K1–K2) 0,239–0,740; responsiveness (DT1–DT3) 0,611–0,814; assurance (J1–J3) 0,247–0,784; dan empathy (E1–E2) 0,207–0,387. Hal ini membuktikan instrumen penelitian layak digunakan untuk analisis Servqual.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Data	Standar Normal	cronbach's alfae	N of Items
Kinerja (Y)	0,6	0,849	13
Harapan (X)	0,6	0,877	13

Sumber : *Pengelolaan Data*, 2025

Tabel 2 menunjukkan hasil uji reliabilitas terhadap data kinerja (Y) dan harapan (X) pelanggan. Nilai Cronbach's Alpha untuk kinerja sebesar 0,849 dan untuk harapan 0,877, keduanya melebihi standar normal 0,6. Dengan demikian, seluruh 13 item pernyataan dinyatakan reliabel dan instrumen penelitian dapat dipercaya serta konsisten dalam mengukur kualitas pelayanan.

3.3 Hasil Penentuan Nilai Servqual

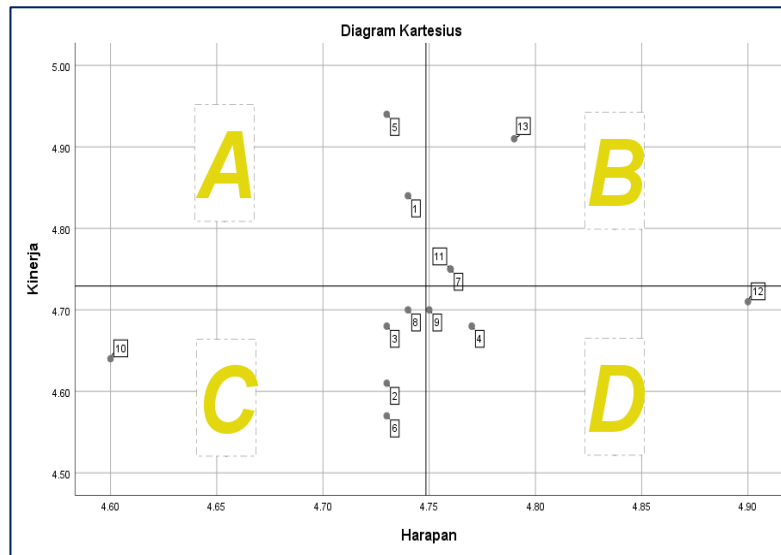
Pada tahap ini akan membahas tentang hasil penentuan nilai Servqual yang digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan PT. Intek Electrical Indonesia. Analisis dilakukan melalui penentuan kualitas layanan setiap dimensi Servqual serta penerapan metode Diagram Kartesius untuk memetakan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing atribut pelayanan.

Tabel 3. Hasil Penentuan Kualitas Pelayanan Setiap Dimensi

No	Dimensi	Nilai Kinerja	Nilai Harapan	GAP Score	Q= P/E
1	Tangibles (Bukti Nyata)	4,71	4,73	-0,03	0,994
2	Keandalan (Reability)	4,77	4,75	0,02	1,004
3	Daya Tanggapan (Responsiveness)	4,67	4,74	-0,07	0,985
4	Reliability (Konsistensi)	4,69	4,7	-0,01	0,997
5	Empati (empaty)	4,8	4,85	-0,05	0,991
Rata-rata		4,73	4,76	-0,03	0,994

Sumber : Pengolahan Data, 2025

Tabel 3 menampilkan hasil penentuan kualitas pelayanan PT. Intek Electrical Indonesia berdasarkan lima dimensi Servqual, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Nilai rata-rata kinerja sebesar 4,73 sedikit lebih rendah dari nilai harapan 4,76, menghasilkan GAP -0,03 dan rasio Q = 0,994, yang menunjukkan kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Dimensi dengan nilai tertinggi terdapat pada keandalan (*reliability*) dengan GAP positif 0,02, sedangkan terendah pada daya tanggap (*responsiveness*) dengan GAP -0,07. Melalui analisis Diagram Kartesius, hasil ini membantu mengidentifikasi dimensi prioritas yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh.



Gambar 2. Hasil Penentuan Metode Diagram Kartesius

Sumber : Pengolahan Data, 2025

Gambar 2 diatas, menunjukkan hasil analisis Diagram Kartesius yang menggambarkan hubungan antara tingkat harapan dan kinerja pelanggan terhadap atribut pelayanan PT. Intek Electrical Indonesia.

1. Kuadran A – Prioritas Utama Perbaikan

Kuadran A mencakup atribut BN1 (kerapian petugas survei) dan K2 (penyesuaian biaya survei), dengan nilai kinerja masing-masing 4,60 dan 4,63, sedangkan nilai harapan 4,85 dan 4,88, menghasilkan GAP -0,25 dan -0,22. Nilai negatif ini menunjukkan pelanggan menilai kedua aspek tersebut sangat penting namun belum optimal. Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan profesionalisme dan penampilan petugas di lapangan serta memberikan kejelasan biaya survei agar lebih transparan dan sesuai ekspektasi pelanggan.

2. Kuadran B – Pertahankan Kinerja Baik

Kuadran B berisi atribut E1 (keramahan petugas), E2 (kemampuan mendengarkan pelanggan), dan DT3 (informasi jadwal survei) dengan rata-rata kinerja 4,80–4,83 dan harapan 4,75–4,77, menghasilkan GAP positif 0,03–0,06. Hal ini menunjukkan kinerja pelayanan telah memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan. Atribut-atribut ini menjadi kekuatan utama perusahaan

karena mencerminkan pelayanan yang responsif, ramah, dan komunikatif. Oleh sebab itu, konsistensi pelayanan serta pelatihan komunikasi petugas perlu terus dipertahankan.

3. Kuadran C – Prioritas Rendah / Perbaikan Sekunder
Kuadran C terdiri dari BN2 (penggunaan APD lengkap), BN3 (pengetahuan petugas), dan J2 (kemudahan proses pendaftaran) dengan nilai kinerja 4,65–4,70 dan harapan 4,70–4,72, menghasilkan GAP -0,02 hingga -0,05. Atribut ini memiliki kepentingan rendah di mata pelanggan, namun tetap penting untuk menjaga standar keselamatan kerja dan efektivitas pelayanan. Peningkatan dapat dilakukan melalui pelatihan teknis dan digitalisasi proses administrasi agar efisiensi pelayanan tetap terjaga.
4. Kuadran D – Kinerja Tinggi, Kepentingan Rendah
Kuadran D meliputi K1 (pemberian arahan pendaftaran), J1 (kemudahan memperoleh informasi), dan J3 (percepatan penerbitan SLO/NIDI), masing-masing dengan nilai kinerja 4,80–4,84 dan harapan 4,70–4,74, menghasilkan GAP positif 0,08–0,10. Hasil ini menunjukkan kinerja sudah sangat baik meskipun tingkat kepentingannya relatif rendah bagi pelanggan. Perusahaan telah melampaui harapan pada aspek kemudahan dan kecepatan pelayanan, sehingga perlu mempertahankan standar ini tanpa mengalihkan sumber daya dari aspek prioritas pada Kuadran A.

3.4 Pembahasan Hasil Uji dan Perhitungan Servqual

Penentuan atribut Servqual dilakukan untuk mengidentifikasi indikator utama kualitas pelayanan pada PT. Intek Electrical Indonesia Cabang Makassar. Berdasarkan Tabel 1, terdapat lima dimensi utama, yaitu tangible (BN1–BN3), reliability (K1–K2), responsiveness (DT1–DT3), assurance (J1–J3), dan empathy (EM1–EM2). Setiap atribut menggambarkan aspek pelayanan seperti kerapian petugas, kecepatan tanggapan, kemudahan informasi, serta kepedulian terhadap pelanggan. Total 13 pernyataan digunakan dalam kuesioner untuk mengukur persepsi dan harapan pelanggan. Hasil identifikasi ini menjadi dasar perhitungan selanjutnya dalam analisis Servqual untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan memenuhi ekspektasi pelanggan secara menyeluruh.

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item kuesioner benar-benar mengukur variabel yang dimaksud. Berdasarkan Gambar 1, seluruh nilai R-hitung (0,209–0,814) lebih besar dari R-tabel (0,197), sehingga seluruh 13 item pernyataan dinyatakan valid. Nilai tertinggi terdapat pada DT3 (0,814/0,786) dan terendah pada K2 (0,239/0,740). Dimensi responsiveness menunjukkan konsistensi pengukuran tertinggi, menandakan indikator pada dimensi ini lebih mudah dipahami oleh responden. Dengan demikian, seluruh indikator dalam kuesioner dianggap mampu mewakili konstruk dimensi Servqual dan layak digunakan dalam analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan PT. Intek Electrical Indonesia.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur tingkat konsistensi instrumen penelitian. Berdasarkan Tabel 2, nilai *Cronbach's Alpha* untuk data kinerja ($Y = 0,849$) dan harapan ($X = 0,877$) lebih besar dari standar minimal 0,6, yang berarti instrumen penelitian reliabel. Seluruh 13 item pertanyaan menunjukkan kestabilan hasil yang baik, sehingga dapat diandalkan dalam menggambarkan persepsi dan ekspektasi pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner Servqual memiliki tingkat kepercayaan tinggi dan mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten terhadap seluruh dimensi pelayanan—mulai dari bukti fisik hingga empati—dalam menilai kinerja PT. Intek Electrical Indonesia Cabang Makassar.

Berdasarkan Tabel 3, hasil perhitungan menunjukkan nilai rata-rata kinerja 4,73, harapan 4,76, dan GAP -0,03 dengan rasio $Q = 0,994$. Dimensi keandalan (*reliability*) memperoleh nilai tertinggi dengan GAP positif 0,02, sedangkan daya tanggap (*responsiveness*) terendah dengan GAP -0,07. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan PT. IEI tergolong baik namun belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Analisis Diagram Kartesius juga menunjukkan atribut BN1 dan K2 berada pada prioritas utama perbaikan, sedangkan E1, E2, dan DT3 merupakan atribut yang kinerjanya sudah baik dan perlu dipertahankan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan PT. IEI menggunakan metode Servqual (*Service Quality*), dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perusahaan tergolong baik namun

belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Hasil analisis menunjukkan nilai rata-rata kinerja sebesar 4,73 dan harapan 4,76, dengan GAP -0,03 serta rasio Q = 0,994, yang menandakan masih terdapat kesenjangan kecil antara pelayanan yang diberikan dan yang diharapkan pelanggan. Dimensi keandalan (reliability) memperoleh nilai tertinggi dengan GAP positif 0,02 atau tingkat kepuasan 100,4%, menunjukkan konsistensi perusahaan dalam memberikan layanan, sedangkan daya tanggap (responsiveness) menjadi dimensi terendah dengan GAP -0,07 atau tingkat kepuasan 98,5%, yang mengindikasikan perlunya peningkatan kecepatan dan ketepatan respon terhadap kebutuhan pelanggan. Berdasarkan analisis Diagram Kartesius, atribut BN1 (kerapian petugas) dan K2 (penyesuaian biaya survei) berada pada kuadran prioritas utama untuk ditingkatkan, sementara atribut E1, E2, dan DT3 memiliki kinerja baik dan perlu dipertahankan. Dengan demikian, perusahaan perlu berfokus pada peningkatan dimensi daya tanggap dan empati guna mencapai kepuasan pelanggan yang optimal. Penelitian ini juga memperkuat penerapan metode Servqual dalam menilai kualitas layanan di sektor ketenagalistrikan, serta diharapkan menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya dengan pengembangan metode IPA atau CSI agar hasil analisis lebih komprehensif dan aplikatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, A. H., Darsini, & Komariah, A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Metode Servqual, Kano dan QFD (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo). *Jurnal Aplikasi Ilmu Teknik Industri (JAPTI)*, 1(2), 73–87. <https://doi.org/10.32585/japti.v1i2.1297>
- Djakaria, N. S. S., Lantara, D., Dahlan, M., & Fole, A. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan di Departemen Produksi pada PT. ALC. *JAPSI: Jurnal Aplikasi Dan Pengembangan Sistem Industri*, 2(1), 57–66. <https://doi.org/10.33096/japsi.v2i1.1345>
- Fatimah, N., & Pawennari, A. (2023). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Grab Terhadap Driver Grabbike Dengan Menggunakan Metode Servqual. IPA. *JAPSI: Jurnal Aplikasi Dan Pengembangan Sistem Industri*, 1(1), 35–43. <https://doi.org/10.33096/japsi.v1i1.57>
- Fikri, I. (2024). *Implementasi Aplikasi PLN Mobile Dalam Membantu*. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/49898>
- Fole, A., Herdianzah, Y., Haswika, H., Astutik, W., Mujaddid, M., & Kulsaputro, J. (2024). The Effect of Marketing Digitalization on the Performance and Sustainability of Culinary MSMEs in the New Normal Era. *Proceeding of Research and Civil Society Desemination*, 2(1), 375–386. <https://doi.org/10.37476/presed.v2i1.81>
- Fole, A., Safutra, N. I., Febriani, R., & Safitri, K. N. (2025). Enhancing Human Resource Performance: An Evaluation Study Using the Human Resource Scorecard Method at PT. WNI. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 27(2), 66–75. <https://doi.org/10.32734/jsti.v27i2.18201>
- Hijra, A., Saleh, A., Hafid, M. F., & Fole, A. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Pdam Kota Makassar Menggunakan Metode CSI Dan IPA. *JAPSI: Jurnal Aplikasi Dan Pengembangan Sistem Industri*, 2(1), 38–47. <https://doi.org/10.3926/japsi.v2i1.1261>
- Ihyaalumuddin, Padhil, A., & Hafid, M. F. (2023). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Grab Terhadap Driver Grabbike Dengan Menggunakan Metode Servqual. *JAPSI: Jurnal Aplikasi Dan Pengembangan Sistem Industri*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.33096/japsi.v1i1.53>
- Kumrotin, E. L., & Susanti, A. (2021). Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada cafe ko. we. cok di solo. *J-MIND: (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 6(1), 1–13. <https://doi.org/10.29103/j-mind.v6i1.4870>
- Lestari, A. T., & Iskandar, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal. *Journal of Economic and Management (JECMA)*, 3(2), 1–9. <https://doi.org/10.46772/jecma.v2i1.513>
- Nugroho, O. W., Baskoro, P. W., Suminar, R., & Muhendra, R. (2023). Penerapan metode servqual pada analisis kualitas layanan jasa notaris (studi kasus: kantor notaris MT Cibitung, Jawa Barat). *JENIUS: Jurnal Terapan Teknik Industri*, 4(1), 22–30. <https://doi.org/10.37373/jenius.v4i1.426>
- Pawennari, A., Afiah, I. N., Nusran, M., & Arham, M. F. (2021). Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) Di

- Makassar. *IJMA: International Journal Mathla'ul Anwar of Halal Issues*, 1(2), 11–17. <https://doi.org/10.30653/ijma.202112.17>
- Safutra, N. I., Fole, A., Dahlan, M., & Yusuf, R. (2024). Transformasi Kualitas Pelayanan E-Commerce Lazada Pendekatan Inovatif dengan Metode Importance Performance (IPA) di Kecamatan Sinjai Barat. *Journal of Industrial Engineering Innovation*, 2(01), 1–8. <https://doi.org/10.58227/jiei.v2i01.116>
- Saleh, A., Herdianzah, Y., Pawennari, A., & Ahmad, A. (2023). Planning to improve the quality of public services using servqual and Quality Function Deployment integration. In *Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering* (Vol. 2023, Issue 1). <https://doi.org/10.22441/oe.2023.v15.i1.068>
- Samahati, K. R. (2020). Pengaruh Kesehatan Dan Keselamatan Kerja (K3) Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Alih Daya Pada PT. PLN (Persero) Up3 Manado. In *Jurnal EMBA* (Vol. 8, Issue 1). <https://doi.org/10.35794/emba.v8i1.27544>
- Soetiyani, A., & Maida, A. I. (2022). Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Pertumbuhan Usaha dimoderasi oleh Kepuasan Pelanggan. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(2), 629. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i2.503>
- Sukwadi, R., Josua, P. P., & Tannady, H. (2021). Penerapan Model Integrasi Fuzzy Servqual-IPA-QFD Dalam Analisis Kualitas Layanan Stasiun Gambir. *Jurnal Muara Sains, Teknologi, Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan*, 5(1), 181. <https://doi.org/10.24912/jmstkik.v5i1.9628>
- Tumsekali, E., Ayyildiz, E., & Taskin, A. (2021). Interval valued intuitionistic fuzzy AHP-WASPAS based public transportation service quality evaluation by a new extension of SERVQUAL Model: P-SERVQUAL 4.0. *Expert Systems with Applications*, 186(115757), 1–17. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2021.115757>
- Wanda, M. A., & Nurcahyo, G. W. (2021). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Perizinan Menggunakan Metode Fuzzy Servqual. *Jurnal KomtekInfo*, 8(3), 176–182. <https://doi.org/10.35134/komtekinfo.v8i3.173>
- Yulianti, N., Ridwan, M., & Nur'aini, N. (2025). Women's Leadership Role in Islamic Business Ethics in Electrical Installation Services CV Citra Mandiri Bersama. *Maro: Jurnal Ekonomi Syariah Dan Bisnis*, 8(1), 48–62. <https://doi.org/10.31949/maro.v8i1.12045>