ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitaspelayananpada PT. PLN (Persero) di Patumbak.PT. PLN (Persero) di Patumbak baik*, karna Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa semuanya valid untuk variabel Tangible, Realibiliity, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Desire Service dan Adequate Service karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r table* yaitu *=0,279. Yang mempunyai validitas tertinggi adalah nomor instrumen 28 dengan koefisien korelasi 0,781 dan paling rendah adalah nomor instrumen 23 dengan koefisien korelasi 0,450. Indikator-indikator yang tertinggi dari rata-rata jumlah koefisien korelasinya pada variabel kualitas pelayanan adalah Responsiveness dengan koefisien korelasinya 0,70125, kemudian Realibility 0,61625, Tengible 0,647, Assurance 0,616 dan terakhir adalah Empathy 0,68. Sedangkan pada variabel kepuasan pelanggan yang tertinggi adalah Adequate Service dengan koefisien korelasinya 0,68975 dan pada Desire Service dengan koefisien korelasinya yaitu 0,59725. Pengujian instrumen juga dinyatakan reliabel karnanilai yang diperoleh melebihi nilai standar yaitu 0,64 dan dibawah 0,90. Uji reliabilitas ini memberikan indikasi bahwa keandalan kuesioner yang digunakan berkorelasi tinggi dan diterima.*

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Valide, Reliable iv

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of service at PT. PLN (Persero) in Patumbak. PT. PLN (Persero) in Patumbak is a good, because from the table it can be seen that all of them are valid for Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Desire Service and Adequate Service variables because the r count value is greater than the r table value which is = 0.279. Which has the highest validity is item number 28 with a correlation coefficient of 0.781 and the lowest is item number 23 with a correlation coefficient of 0.450. The highest indicators of the average number of correlation coefficients on the service quality variable are Responsiveness with a correlation coefficient of 0.70125, then Realibility 0.61625, Tengible 0.647, Assurance 0.616 and finally Empathy 0.68. Whereas the highest customer satisfaction variable is the Adequate Service with a correlation coefficient of 0.68975 and the Desire Service with a correlation coefficient of 0.59725. Testing the instrument was also declared reliable because the value obtained exceeds the standard value of 0.64 and below 0.90. This reliability test gives an indication that the reliability of the questionnaire used is highly correlated and accepted.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Valide, Reliable