



## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT WILAYAH MEDAN TIMUR

<sup>1</sup>Sri Dhea Safira, <sup>2</sup>Taufiq Risal

<sup>1,2</sup> Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Potensi Utama Medan  
Jl. KL Yos Sudarso Km.6,5 No.3-A, Tanjung Mulia, Medan, 20241, Indonesia  
e-mail: [Dheasafira0908@gmail.com](mailto:Dheasafira0908@gmail.com)<sup>1</sup>, [jifarkan@gmail.com](mailto:jifarkan@gmail.com)<sup>2</sup>

### Abstrak

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Unit Wilayah Medan Timur” merupakan hasil penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Wilayah Medan Timur. Metodologi penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan jumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diolah menggunakan SPSS versi 25. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Wilayah Medan Timur. Dan secara simultan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Wilayah Medan Timur.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan.

### Abstract

*The thesis entitled "The Influence of Service Quality, Product Quality and Price on Customer Satisfaction at PT. PLN (Persero) East Medan Regional Unit" is the result of quantitative research which aims to answer questions about service quality, product quality and price on customer satisfaction at PT. PLN (Persero) East Medan Regional Unit. The research methodology used is quantitative research using a sampling technique using the Slovin formula with a total of 100 respondents. The data collection technique uses a questionnaire processed using SPSS version 25. Data analysis uses multiple linear regression. Based on partial research results, the service quality variable does not have a positive and significant effect on customer satisfaction, product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction and price has a positive and significant effect on customer satisfaction at PT. PLN (Persero) East Medan Regional Unit. And simultaneously shows that the variables of service quality, product quality and price have a positive and significant effect on PT customer satisfaction. PLN (Persero) East Medan Regional Unit.*

**Keywords:** Service Quality, Product Quality, Price, Satisfaction Consumer.





## 1. Pendahuluan

Era globalisasi sekarang ini, menuntut Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia. Badan-badan Usaha Milik Negara tersebut, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat.

Salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT PLN (Persero) adalah perusahaan milik negara yang bergerak di bidang ketenaga listrikan baik dari mulai mengoperasikan pembangkit listrik sampai dengan melakukan transmisi kepada masyarakat di seluruh wilayah Indonesia yang memberikan pelayanan kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia

Penelitian ini akan berfokus pada PT. PLN (Persero) Unit Wilayah Medan Timur, dimana terjadinya ketidakpuasan pelanggan dimana kualitas pelayanan buruk, kualitas produk yang diberikan juga kurang baik, harga tarif listrik setiap tahunnya mengalami kenaikan sehingga dapat menyebabkan kurangnya tingkat kepuasan pelanggan. Dalam mengetahui tentang kepuasan pelanggan terdapat beberapa faktor, salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah Kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga.

## 2. Tinjauan Literatur

### A. Kepuasan Pelanggan

#### a) Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seseorang (konsumen) setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya.

### B. Kualitas Pelayanan

#### a) Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan faktor pendorong dalam proses pembelian. Keberhasilan pemasaran produk sangat ditentukan oleh baik tidaknya pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dalam memasarkan produknya.

### C. Kualitas Produk

#### a) Pengertian Kualitas Produk

Pengertian kualitas produk memiliki inti pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan yang bertujuan untuk mengimbangi harapan pelanggan.

### D. Harga

#### a) Pengertian Harga





Harga merupakan satu-satunya unsur dalam bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan sedangkan unsur yang lainnya, hanya merupakan unsur biaya saja.

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif metode survey yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dalam penelitian ini adalah jawaban dari pertanyaan responden dalam pengisian kuesioner. Waktu penelitian ini dimulai dari bulan April sampai dengan selesai dan lokasi penelitian ini adalah Penelitian ini dilakukan pada PT. PLN (Persero) Unit Wilayah Medan Timur. yang beralamat Jl. Durung, Sidorejo Hilir, Kec. Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara 20222.

Populasi dalam penelitian ini Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Wilayah Medan Timur sebanyak 2.443 Pelanggan pada Tahun 2022. dan teknik sampel yang digunakan rumus *Slovin* Sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Wilayah Medan Timur. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sebanyak 100 pelanggan sebagai sampel penelitian.

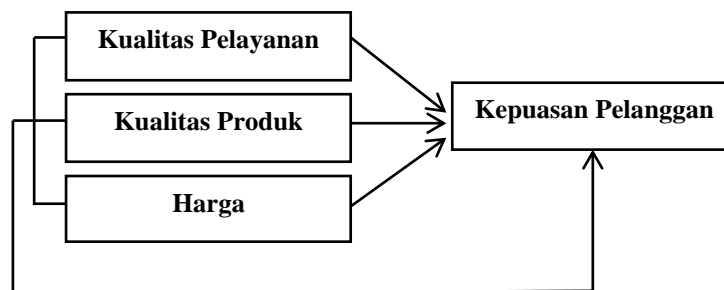
Dalam penelitian ini, ada dua variabel yang digunakan yaitu:

#### 1. Variabel dependen

Dalam penelitian ini hanya terdiri dari satu variabel yaitu Kepuasan Pelanggan.

#### 2. Variabel independen

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel independen yaitu: Kualitas Pelayanan (X1) Kualitas Produk (2) dan Harga (X3).



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hipotesis penelitian merupakan suatu kesimpulan atau jawaban sementara dari suatu persoalan yang masih perlu adanya pembuktian kebenaran. Hipotesis dari penelitian ini adalah:

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Wilayah Medan Timur.

$H_a$  : Terdapat pengaruh antara variabel Current Ratio, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Wilayah Medan Timur.





Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda. Metode ini digunakan untuk membuktikan ada atau tidak adanya pengaruh antara variabel independent dengan variabel dependent. Adapun model persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

- Y : Kepuasan Pelanggan  
a : Konstanta dan Keputusan Regresi  
 $\beta_1 \beta_2 \beta_3$  : Koefisien regresi variabel  
X1 : Variabel Kualitas Pelayanan  
X2 : Variabel Kualitas Produk  
X3 : Variabel Harga  
e : Tingkat kesalahan (*error*)

Hal ini jika koefesien nilai  $\beta$  bernilai positif (+) maka terjadi pengaruh searah antara variabel bebas dengan variabel terikat. Begitu sebaliknya apabila koefesien nilai  $\beta$  bernilai negative (-) maka terjadi pengaruh tidak searah antara variabel bebas dan variabel terikat.

#### 1. Uji validitas dan uji reliabilitas

- Pengujian validitas menggunakan ketentuan jika signifikansi dari r hitung atau r hasil > r tabel maka item variabel disimpulkan valid, dan apabila r hitung atau r hasil < r tabel maka item variabel disimpulkan tidak valid.
- Untuk mengukur reliabilitas dengan melihat *cronbach alpha*. Suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60.

#### 2. Uji asumsi klasik

Pengujian asumsi klasik digunakan agar regresi dapat menghasilkan nilai yang baik maka harus memenuhi syarat yaitu memenuhi uji asumsi normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

#### 3. Uji statistik

##### a. Uji T

Uji Parsial (Uji t) bertujuan untuk menguji signifikan pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

##### b. Uji F

Uji Simultan (Uji f) bertujuan untuk menguji signifikan pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.

##### c. Koefesien determinasi ( $R^2$ )

Uji koefesien determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa jauh kesesuaian atau ketepatan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam persamaan suatu regresi.

## 4. Hasil dan Pembahasan





1. Uji Validitas dan Reliabilitas  
a. Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	P1	0.795	0,361	Valid
	P2	0.842	0,361	Valid
	P3	0.478	0,361	Valid
	P4	0.758	0,361	Valid
	P5	0.870	0,361	Valid
	P6	0.754	0,361	Valid
	P7	0.776	0,361	Valid
	P8	0.645	0,361	Valid
	P9	0.842	0,361	Valid
	P10	0.645	0,361	Valid
Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Produk	P1	0.778	0,361	Valid
	P2	0.837	0,361	Valid
	P3	0.386	0,361	Valid
	P4	0.781	0,361	Valid
	P5	0.849	0,361	Valid
	P6	0.754	0,361	Valid
	P7	0.828	0,361	Valid
	P8	0.675	0,361	Valid
	P9	0.837	0,361	Valid
	P10	0.675	0,361	Valid
	P11	0.781	0,361	Valid
	P12	0.675	0,361	Valid
	P13	0.831	0,361	Valid
	P14	0.895	0,361	Valid
	P15	0.888	0,361	Valid
	P16	0.837	0,361	Valid
Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Harga	P1	0.782	0,361	Valid
	P2	0.771	0,361	Valid
	P3	0.569	0,361	Valid
	P4	0.806	0,361	Valid
	P5	0.897	0,361	Valid
	P6	0.742	0,361	Valid
	P7	0.800	0,361	Valid
	P8	0.535	0,361	Valid
	Item	r hitung	r tabel	Keterangan





Kepuasan Pelanggan	P1	0.802	0,361	Valid
	P2	0.798	0,361	Valid
	P3	0.867	0,361	Valid
	P4	0.867	0,361	Valid
	P5	0.914	0,361	Valid
	P6	0.763	0,361	Valid

Sumber : Hasil Penelitian (2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dari semua variabel dinyatakan valid dapat dilihat bahwa  $r$  hitung  $>$  dari pada  $r$  tabel.

### b. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Reliabilitas	$\geq$	Nilai Cronbach Alpha	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	0,867	$>$	0,60	Reliabel
Kualitas Produk	0,938	$>$	0,60	Reliabel
Harga	0,826	$>$	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,896	$>$	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil Penelitian (2023)

Dari data diatas dapat di simpulkan bahwa semua variabel nilai *Cronbach Alpha*  $>$  0,60 maka data dikatakan reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui dari residual berdistribusi normal atau tidak.

Adapun cara untuk mengetahuinya yaitu dengan melihat uji *Kolmogorov-smirnov*.

#### 1) Analisis Statistik

Uji Statistik yang digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistic

Non-parametrik *Kolmogorov-smirnov* adalah sebagai berikut :

Tabel 3. *Kolmogorov-Smirnov (K-S)*

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.65819458





Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.069
	Negative	-.068
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil Penelitian (2023)

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,200, artinya nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi normal atau memenuhi syarat uji normalitas.

### b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen, salah satu cara mengetahui adanya multikolinearitas adalah dengan melihat Tolerance dan *Varian Inflation Factor (VIF)*.

Tabel 4. Uji Multikolonieritas

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	8.760	1.506		5.818	.000		
	Kualitas Pelayanan	-.178	.111	-.325	-1.606	.112	.114	8.763
	Kualitas Produk	.277	.079	.774	3.507	.001	.096	8.438
	Harga	.181	.070	.302	2.570	.012	.339	2.953

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Penelitian (2023)





Berdasarkan gambar di atas dapat di simpulkan bahwa nilai VIF dari masing-masing variabel diantara 1-10 maka hal ini membuktikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terkena gejala multikolinieritas.

### c. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain sama disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas.

Tabel 5. Uji *Glejser*

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.422	.966		1.473	.144
	Kualitas Pelayanan	.118	.071	.495	1.662	.100
	Kualitas Produk	-.071	.051	-.456	-1.404	.164
	Harga	-.009	.045	-.036	-.209	.835

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Sumber : Hasil Penelitian (2023)

Apabila nilai Sig > 0,05 maka tidak terjadi gejala heterokedastisitas. Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil nilai Sig variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga > 0,05 sehingga tidak ada gejala heterokedastisitas.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Parsial (Uji t)

Uji Parsial (Uji t) menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara parsial dalam menerangkan variabel dependen. Pengambilan keputusan terhadap uji t dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Jika sig > 0,05, maka Ho diterima dan Ha ditolak  
Jika sig < 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima.
- b. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima  
Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Adapun hasil dari uji parsial (uji t) adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Parsial







		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	8.760	1.506		5.818	.000
	Kualitas Pelayanan	-.178	.111	-.325	-1.606	.112
	Kualitas Produk	.277	.079	.774	3.507	.001
	Harga	.181	.070	.302	2.570	.012

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Penelitian (2023)

Hasil dari output uji parsial (uji t) pada tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Uji t pada Variabel Kualitas Pelayanan (X1)
  - a) Dari penelitian diatas nahwa sig 0,112 > 0,05 maka Ho diterima
  - b) Untuk t hitung = -1,606 dan t tabel = 1,661, jadi -1,606 < 1,661 maka Ho diterima dan Ha ditolak. Secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, pengaruhnya sebesar -1,178 dengan asumsi variabel lain konstan.
2. Uji t pada Variabel Kualitas Produk (X2)
  - a) Dari penelitian diatas nahwa sig 0,001 < 0,05 maka Ho diterima
  - b) Untuk t hitung = 3,507 dan t tabel = 1,661, jadi 3,507 > 1,660 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Secara parsial Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, pengaruhnya sebesar 0,277 dengan asumsi variabel lain konstan.
3. Uji t pada Variabel Lokasi (X3)
  - a) Dari penelitian diatas nahwa sig 0,012 < 0,05 maka Ho diterima
  - b) Untuk t hitung = 2,570 dan t tabel = 1,661, jadi 2,570 > 1,660 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Secara parsial Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, pengaruhnya sebesar 0,181 dengan asumsi variabel lain konstan.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji Simultan (Uji F) bertujuan untuk menguji apakah variabel independen secara bersamaan mempengaruhi variabel dependen. Adapun hasil dari uji f adalah sebagai berikut :

Tabel 7. Hasil Uji Simultan

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	334.539	3	111.513	39.327	.000 <sup>b</sup>





Residual	272.211	96	2.836	
Total	606.750	99		

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

Sumber : Hasil Penelitian (2023)

Dari hasil output pada tabel diatas menunjukkan bahwa hasil Fhitung > Ftabel (39,327 > 2,70) dan didapatkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05). Dari dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

#### 4. Koefisien Determinasi

Uji Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa besar kemampuan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, berikut nilai koefisien determinasi :

Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.743 <sup>a</sup>	.551	.537	684

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Penelitian (2023)

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai *Adjusted R square* sebesar 0,537. Hal tersebut berarti 53,7% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi. Sedangkan sisanya 46,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### Pembahasan

Hasil penelitian ini adalah analisis mengenai hasil temuan penelitian terhadap kesesuaian teori, pendapatan, maupun penelitian terdahulu yang telah dikemukakan hasil penelitian sebelumnya serta pola perilaku yang harus dilakukan untuk mengatasi hal-hal tersebut.

Hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah dari hasil uji hipotesis secara parsial yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai thitung kompensasi sebesar -1,606 dan ttabel dengan  $\alpha = 5\%$  diketahui sebesar 1,661. Dengan demikian thitung lebih kecil dari ttabel (-1,606 < 1,661) dan nilai signifikansi sebesar 0,112 (lebih besar dari 0,05) artinya H0 diterima dan Ha ditolak. Berdasarkan hasil tersebut, didapat kesimpulan bahwa H0 diterima dan Ha ditolak, hal ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada PLN





Unit Medan Timur. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Tutik Pebrianti (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan adalah dari hasil uji hipotesis secara parsial yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai thitung kompensasi sebesar 3,507 dan ttabel dengan  $\alpha = 5\%$  diketahui sebesar 1,661. Dengan demikian thitung lebih besar dari ttabel ( $3,507 > 1,661$ ) dan nilai signifikansi sebesar 0,001 (lebih kecil dari 0,05) artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berdasarkan hasil tersebut, didapat kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PLN Unit Medan Timur. Tutik Pebrianti (2020) yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan adalah dari hasil uji hipotesis secara parsial yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai thitung harga sebesar 2,570 dan ttabel dengan  $\alpha = 5\%$  diketahui sebesar 1,661. Dengan demikian thitung lebih besar dari ttabel ( $2,570 > 1,661$ ) dan nilai signifikansi sebesar 0,012 (lebih kecil dari 0,05) artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berdasarkan hasil tersebut, didapat kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa secara parsial harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PLN Unit Medan Timur. Hengki Samudra (2019) yang menyatakan bahwa harga mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga secara bersamaan terhadap kepuasan pelanggan adalah hasil uji hipotesis secara simultan yang menunjukkan bahwa dari hasil uji ANOVA (*Analysis Of Variance*) menunjukkan nilai Fhitung sebesar 39,327 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), sedangkan Ftabel diketahui sebesar 2,47. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa Fhitung lebih besar dari Ftabel ( $39,327 > 2,47$ ), sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PLN Unit Medan Timur.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PLN Unit Medan Timur.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PLN Unit Medan Timur.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan pada PLN Unit Medan Timur.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PLN Unit Medan Timur.





## Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka saran peneliti adalah sebagai berikut :

### 1. Saran Kepada Perusahaan :

Adapun saran yang dapat dijadikan masukan bagi PLN Unit Medan Timur.

- a. Mayoritas pelanggan PLN Unit Medan Timur merasa belum baik dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, maka dari itu PLN Unit Medan Timur harus meningkatkan pelayanan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang akan diberikan.
- b. Mayoritas pelanggan PLN Unit Medan Timur merasa baik dengan kualitas produk yang diberikan kepada pelanggan walaupun begitu pihak PLN Unit Medan Timur harus tetap meningkatkan kualitas produk.
- c. Mayoritas pelanggan PLN Unit Medan Timur merasa baik dengan harga yang diberikan kepada pelanggan, maka dari itu PLN Unit Medan Timur harus memberikan tariff listrik yang tetap terjangkau masyarakat.

### 2. Saran Kepada Penelitian Selanjutnya :

Adapun beberapa saran yang perlu diperhatikan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti tentang kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan kepuasan pelanggan.

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mempelajari lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan kepuasan pelanggan agar hasil penelitiannya dapat lebih baik lagi.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan data dan pengumpulan maupun segala sesuatunya terkait dengan variabel yang diteliti sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih baik.
- c. Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti variabel yang mencakup manajemen pemasaran..

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah banyak memberikan dan saran dalam penyelesaian penelitian ini.

## Referensi

- [1] Arianto, Nurmin, Giovanni. 2020. "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Pembelian." *Jurnal Pemasaran KOMPETITIF* 3(2):12–22.
- [2] Ariella, Irfan Rizqullah. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk dan Desain





- Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Mazelnid.” *Jurnal Manajemen dan Star-Up Bisnis* 3(2).
- [3] Brigitte Tombeng, Dkk. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado.” *Jurnal EMBA* 7(1):891–900.
- [4] Eka Giovana Asti, Eka Avianti Ayuningtias. 2020. “Pengaruh Kualitas pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.” *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis* 01(01):1–14.
- [5] Fitria, Nelly. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Eva Group Mataram.” *VALID Jurnal Ilmiah* 16(1):123–135.
- [6] Hidayat dan Purwana, N. dan D. (2019). *Studi Kelayakan Bisnis* (Cetakan 3). Rajawali Pers, 2019.
- [7] Magdalena, O. (2015). Analisis Perhitungan Pajak Penghasilan Pasal 21 Menurut UU No. 36 Tahun 2008 Sebuah Kajian Interative pada Kantor Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kab. Toba Samosir. *Theoretical and Applied Genetics*, 7(2), 1–7.
- [8] Maharani, M. V., Sunarta, K., EL, R. M., & Yuliasanti, Y. (2021). Analisis Efektivitas Penerapan E-Spt Pph 21 Terhadap Kemudahan Wajib Pajak Badan Dalam Melaporkan Spt Masa (Study Kasus Kpp Pratama Bogor). *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Akuntansi*, 8(4).
- [9] Mardiasmo. (2019). *Perpajakan*. Andi Offset. Yogyakarta
- [10] Mardiasmo. (2021). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Andi. Yogyakarta.
- [11] Maulana, N. (2021). *Kajian Penerapan Sistem Pelaporan SPT Pajak Manual Dengan SPT Pajak Elektronik (Studi Kasus Kantor KPP Pratama Makassar Utara)*.
- [12] Mayasari, S. (2020). Analisis Sistem Penggunaan E-Filling Dalam 57 Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Pada KPP Pratama Tebing Tinggi.
- [13] *Muhammad Falhan dkk (2022)*. Analisis Pemahaman Pajak Penghasilan Dan Sanksi Pajak Terhadap Pelaksanaan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) Pegawai.
- [14] Nasution, E. M. S., & Sanjaya, S. (2021). Pengetahuan Dan Kepatuhan Wp Dalam Pengisian SPT Tahunan OP Melalui E-Filling Selama Masa Pandemi. UMSU.
- [15] Novarina, A. I. (2021). Program studi pasca sarjana magister kenotariatan universitas diponegoro semarang 2005.

