

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum PLN Mobile

PLN Mobile resmi dirilis oleh Direksi PLN pada Senin ini di PLN Kantor Pusat, bertepatan dengan upacara Hari Listrik Nasional ke-71 (31/10/2016). Aplikasi ini merupakan produk inovasi dari PLN yang bekerjasama dengan PT Indonesia Comnet Plus sebagai anak perusahaan PLN.

PLN Mobile adalah suatu aplikasi Mobile *Customer Self Service* yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). "Layanan bagi pelanggan PLN ini diharapkan dapat mendukung perbaikan tata kelola Layanan Pengaduan dan Keluhan Pelanggan yang lebih maksimal serta memutus jalur birokrasi dan prosedur," ungkap Kepala Divisi Sistem dan Teknologi Informasi PLN Agus Sutiawan. Dengan PLN Mobile, pelanggan maupun calon pelanggan lebih mudah mendapatkan informasi tentang tagihan listrik, informasi pemadaman maupun informasi lainnya yang berkaitan dengan layanan PLN kepada masyarakat. Selain itu, pelanggan juga dapat dengan mudah menyampaikan keluhan atas gangguan kelistrikan yang terjadi. Adapun fitur-fitur yang tergabung dalam aplikasi ini meliputi:

a. Cek tagihan

Merupakan hal yang dilakukan untuk pelanggan listrik pasca setiap bulannya. Biasanya pelanggan akan cek tagihan listrik PLN diawal bulan.

b. Catat Meter

Merupakan proses dimana pencatatan stand meter listrik dilakukan disetiap rumah pelanggan PT. PLN, oleh karena itu kebenaran pencatatan meter akan mempengaruhi kepuasan rumah pelanggan PT. PLN.

c. Cek status pengaduan

Merupakan dimana tempat pelanggan bisa menyampaikan keluhannya bila terjadi masalah yang didapat mengenai kelistrikan pada rumah pelanggan.

d. IconNet

Merupakan produk terbaru layanan *fixed broadband* internet dari PLN, IconNet ini merupakan bagian dari bisnis PLN yang membuntuti produk PLN lainnya.

e. Info Stimulus

Merupakan program bentuk yang berupa diskon tarif listrik akibat dari pandemi.

f. ChargeIN

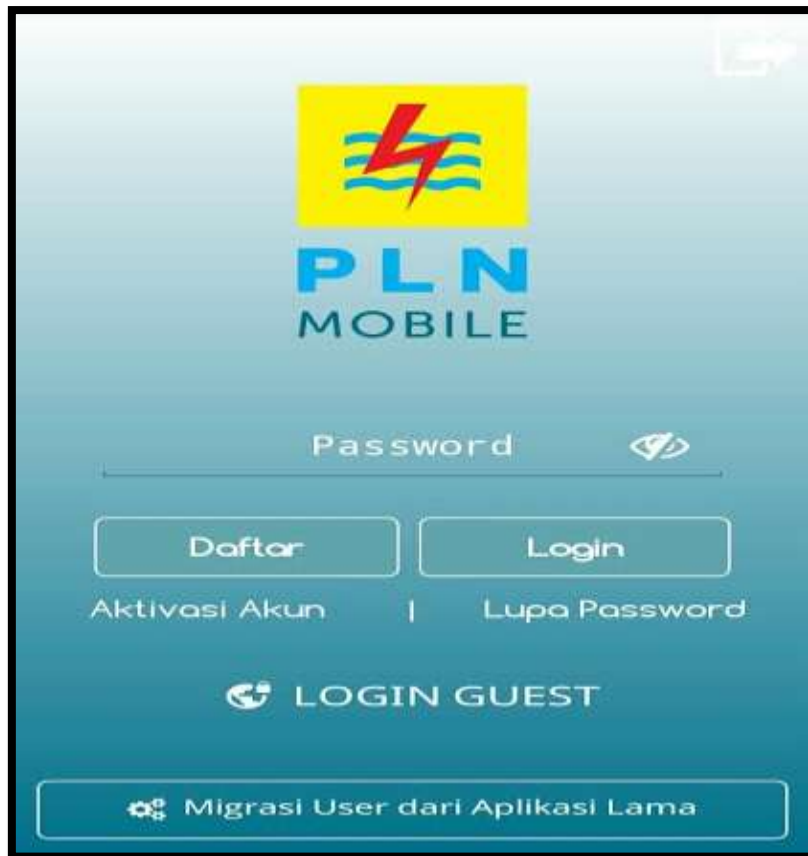
untuk mengetahui stasiun pengisian kendaraan listrik umum.

g. ListrikQU

Merupakan layanan PLN untuk perbaikan instalasi listrik rumah pelanggan.

Nantinya, fitur-fitur pada aplikasi ini terus dikembangkan. Beberapa diantaranya yang akan muncul di versi selanjutnya adalah layanan untuk menghubungi *Customer Service Officer* PLN 123 tanpa melalui telpon rumah dan operator selular, tetapi dengan menggunakan *Voice Over Internet Protocol (VOIP)*. Selain itu, akan ada pula fitur info pemeliharaan yang terdampak kepada pelanggan sehingga pelanggan dapat mengetahui alasan mengapa pemadaman terjadi di area layanan pelanggan.

Pada tampilan halaman login digunakan untuk semua pengguna aktif yang akan menggunakan PLN Mobile, pengguna PLN Mobile semua pengguna mengisi *username* dan *password* dengan benar, tampilan halaman login dapat dilihat pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1 Login PLN Mobile

Setelah *username* dan *password* berhasil login, kemudian akan tampilan menu utama dari PLN Mobile yang akan menampilkan menu-menu yg dapat dilihat pada Gambar 4.2.



Gambar 4.2 Tampilan Menu Utama PLN Mobile

4.2 Analisis Data

4.2.1 Rekapitulasi dan Deskripsi Dimensi Penelitian

Dari kuisisioner yang telah disebar terhadap 276 sampel di kelurahan Perumnas Lestari Permai Sukadana Kayuagung maka dilakukan perhitungan untuk mendapatkan hasil dalam penelitian. Maka penelitian melakukan rekap jawaban berdasarkan dimensi *Service Quality* (SERVQUAL) yang terdiri dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *Emphaty*.

4.2.1.1 Dimensi *Tangibles* pada *Perception* (Persepsi)

Pada Tabel 4.1 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap dimensi *tangibles*.

Tabel 4.1 Rekapitulasi Jawaban Dimensi *Tangibles*

No	Pernyataan <i>Tangibles</i>	Penilaian					Total
		STS (1)	TS (2)	RR (3)	S (4)	SS (5)	
1	Pelayanan PLN Mobile memiliki fasilitas yang mendukung pemanfaatan dalam memberikan informasi untuk pelanggan	0	0	16	103	157	276
2	Pelayanan yang ada pada PLN Mobile sudah berfungsi dengan baik	0	1	21	111	143	276
3	PLN Mobile memiliki kenyamanan fasilitas yang diberikan untuk pelanggan	0	0	20	135	121	276
4	Informasi PLN Mobile yang digunakan oleh pelanggan mudah dimengerti	0	0	19	153	104	276
5	Fitur PLN Mobile mudah dimengerti	0	0	16	157	103	276
6	Penampilan fitur-fitur PLN Mobile terlihat jelas dan menarik	0	1	17	145	113	276
7	Anda dapat mengoperasikan fitur PLN Mobile dengan mudah	0	1	14	145	116	276

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

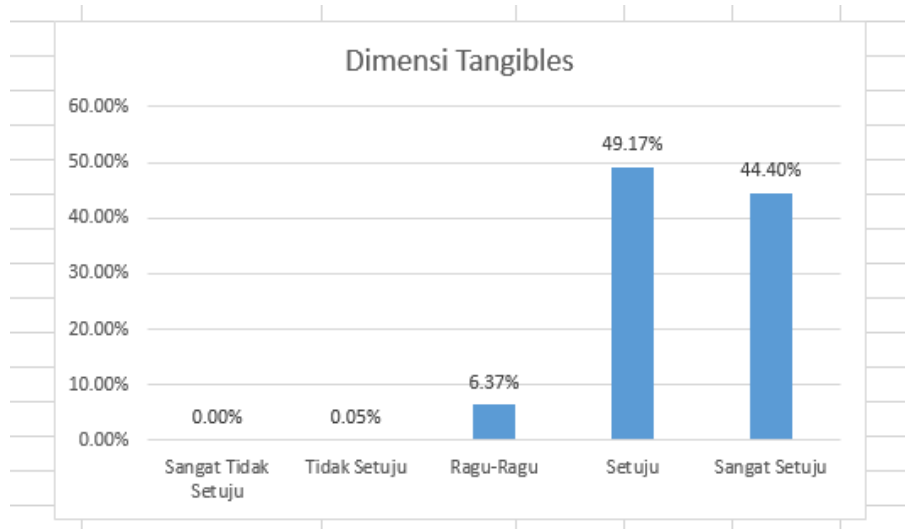
Dari Tabel 4.1 pernyataan dimensi *tangibles* terdiri dari 7 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *tangibles* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Distribusi frekuensi dimensi *tangibles*

No	Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0%
2	Tidak Setuju	2	1	0.05%
3	Ragu-ragu	3	123	6.37%
4	Setuju	4	949	49.17%
5	Sangat Setuju	5	857	44.40%
Total			1930	100%

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

Dari Tabel 4.2 maka dapat dilihat responden yang menjawab setuju pada dimensi *tangibles* lebih mendominasi yaitu sebanyak 49.17% dapat dilihat pada Gambar 4.3.



Gambar 4.3 Diagram *Chart* Dimensi *Tangibles*

4.2.1.2 Dimensi *Reliability* pada *Perception* (Persepsi)

Pada Tabel 4.3 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap dimensi *Reliability*.

Tabel 4.3 Rekapitulasi Jawaban Dimensi *Reliability*

No	Pernyataan <i>Reliability</i>	Penilaian					Total
		STS (1)	TS (2)	RR (3)	S (4)	SS (5)	
1	PLN Mobile sudah menyediakan informasi yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan	0	0	17	132	127	276
2	PLN Mobile memberikan informasi yang terbaru	0	2	15	140	119	276
3	Pelayanan PLN Mobile memberikan informasi yang cepat dan tepat waktu	2	1	14	138	121	276
4	Kemudahan dalam penggunaan PLN Mobile bagi pelanggan PLN Mobile	0	0	15	159	102	276

Tabel 4.3 (Lanjutan)

5	Kemampuan PLN Mobile untuk melaksanakan keluhan pelanggan tanpa melakukan kesalahan	0	1	9	134	132	276
6	Kesesuaian pelayanan yang dijanjikan kemampuan PLN Mobile dalam menyelesaikan masalah	0	1	25	136	114	276
7	Keandalan PLN Mobile dalam menyesuaikan keinginan pelanggan apabila sewaktu-waktu ada perubahan	0	1	20	115	140	276

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

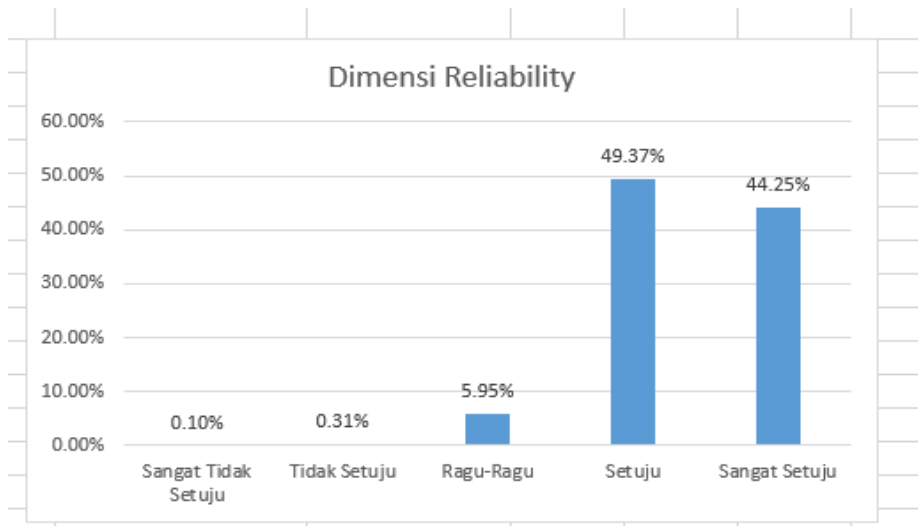
Dari Tabel 4.3 pernyataan dimensi *Reliability* terdiri dari 7 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *Reliability* berdasarkan hasil pengumpulan kuisisioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Distribusi frekuensi dimensi *Reliability*

No	Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	2	0.10%
2	Tidak Setuju	2	6	0.31%
3	Ragu-ragu	3	115	5.95%
4	Setuju	4	954	49.37%
5	Sangat Setuju	5	855	44.25%
Total			1932	100%

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

Dari Tabel 4.4 maka dapat dilihat responden yang menjawab setuju pada dimensi *Reliability* lebih mendominasi yaitu sebanyak 49.37% dapat dilihat pada Gambar 4.4.



Gambar 4.4 Diagram *Chart* Dimensi *Reliability*

4.2.1.3 Dimensi *Responsiveness* pada *Perception* (Persepsi)

Pada Tabel 4.5 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap dimensi *Responsiveness*.

Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Dimensi *Responsiveness*

No	Pernyataan <i>Responsiveness</i>	Penilaian					Total
		STS (1)	TS (2)	RR (3)	S (4)	SS (5)	
1	Kemudahan dalam mengakses PLN Mobile	0	0	19	135	122	276
2	Pengelola PLN Mobile mampu mengatasi keluhan anda	0	3	13	142	118	276
3	Pengelola PLN Mobile cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan PLN mobile	0	0	15	135	126	276
4	Pengelola PLN Mobile memberikan solusi apabila terjadi permasalahan ketika pelanggan menggunakan PLN Mobile	0	0	18	130	128	276
5	Pengelola PLN Mobile tidak menunjukan kesan sibuk ketika melayani pelanggan	0	1	12	137	126	276
6	Pengelola PLN Mobile ramah dalam melayani pelanggan	0	0	18	130	128	276

Tabel 4.5 (Lanjutan)

7	Pelanggan mendapatkan waktu pelayanan yang cukup dari pengelola PLN Mobile	3	2	23	106	142	276
---	--	---	---	----	-----	-----	-----

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

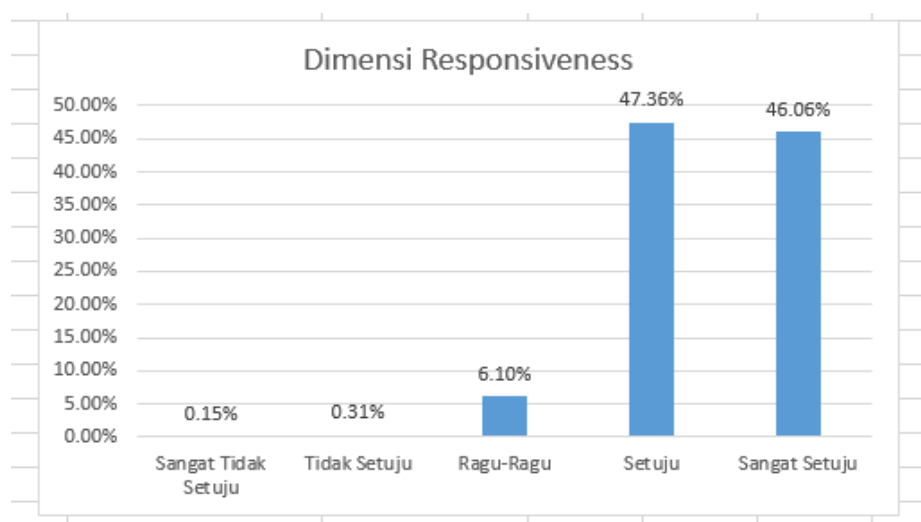
Dari Tabel 4.5 pernyataan dimensi *Responsiveness* terdiri dari 7 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *Responsiveness* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Distribusi frekuensi dimensi *Responsiveness*

No	Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	3	0.15%
2	Tidak Setuju	2	6	0.31%
3	Ragu-ragu	3	118	6.10%
4	Setuju	4	915	47.36%
5	Sangat Setuju	5	890	46.06%
Total			1932	100%

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

Dari Tabel 4.6 maka dapat dilihat responden yang menjawab setuju pada dimensi *Responsiveness* lebih mendominasi yaitu sebanyak 47.36% dapat dilihat pada Gambar 4.5.



Gambar 4.5 Diagram Chart Dimensi *Responsiveness*

4.2.1.4 Dimensi Assurance pada Perception (Persepsi)

Pada Tabel 4.7 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap dimensi Assurance.

Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Dimensi Assurance

No	Pernyataan Assurance	Penilaian					Total
		STS (1)	TS (2)	RR (3)	S (4)	SS (5)	
1	PLN Mobile memberikan sistem keamanan data untuk pelanggan	1	0	16	123	136	276
2	PLN Mobile sudah mampu membantu menyediakan informasi yang dibutuhkan	1	1	16	129	129	276
3	Pengelola PLN Mobile berperilaku sopan ketika melayani pelanggan	1	0	21	134	120	276
4	Pengelola PLN Mobile memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mendukung pekerjaan mereka PLN Mobile	0	1	20	122	133	276
5	Pengelola PLN Mobile dapat diandalkan dan bersikap profesional terhadap pelanggan	0	0	14	133	129	276

Tabel 4.7 (Lanjutan)

6	Anda merasa aman untuk menggunakan PLN Mobile	1	0	18	137	120	276
7	Anda merasa yakin PLN Mobile dapat memenuhi kebutuhan anda	0	0	11	143	122	276

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

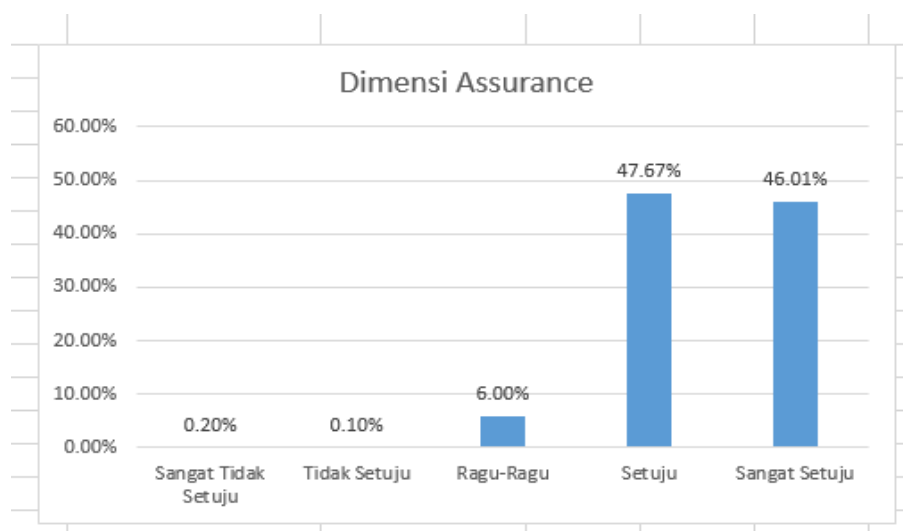
Dari Tabel 4.7 pernyataan dimensi Assurance terdiri dari 7 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi Assurance berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8 Distribusi frekuensi dimensi *Assurance*

No	Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	4	0.20%
2	Tidak Setuju	2	2	0.10%
3	Ragu-ragu	3	116	6.00%
4	Setuju	4	921	47.67%
5	Sangat Setuju	5	889	46.01%
Total			1932	100%

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

Dari Tabel 4.8 maka dapat dilihat responden yang menjawab setuju pada dimensi *Assurance* lebih mendominasi yaitu sebanyak 47.67% dapat dilihat pada Gambar 4.6.



Gambar 4.6 Diagram *Chart* Dimensi *Assurance*

4.2.1.5 Dimensi *Emphaty* Pada *Perception* (Persepsi)

Pada Tabel 4.9 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap dimensi *Emphaty*.

Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Dimensi *Emphaty*

No	Pernyataan <i>Emphaty</i>	Penilaian					Total
		STS	TS	RR	S	SS	
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1	Pengelola PLN Mobile bersungguh-sungguh dalam menyikapi keluhan pelanggan	0	0	19	118	139	276
2	Pengelola PLN Mobile harus mengutamakan kepentingan pelanggan	0	1	14	134	127	276
3	Pengelola PLN Mobile memberikan masukan/pengertian tentang keluhan yang dihadapi pelanggan	0	0	23	146	107	276
4	Pengelola PLN Mobile memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan	0	0	20	128	128	276

Tabel 4.9 (Lanjutan)

5	Kemudahan berinteraksi pelanggan PLN Mobile dengan pengelola PLN Mobile	0	0	20	127	129	276
6	Waktu mengoperasikan PLN Mobile sangat fleksibel (bisa digunakan kapan saja)	0	0	23	123	130	276
7	Anda merasa menu-menu PLN Mobile sudah memenuhi kebutuhan anda	0	1	37	108	130	276

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

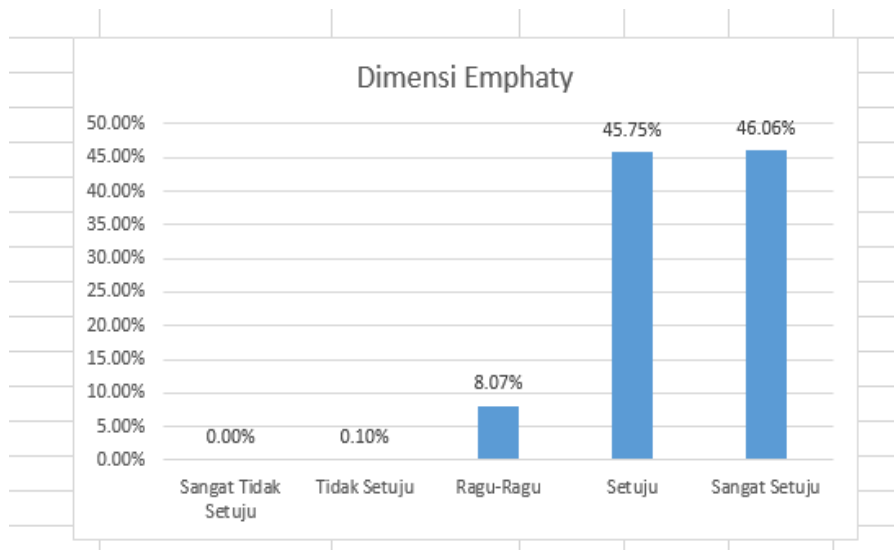
Dari Tabel 4.9 pernyataan dimensi *Emphaty* terdiri dari 7 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *Emphaty* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Distribusi frekuensi dimensi *Emphaty*

No	Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
2	Tidak Setuju	2	2	0.10%
3	Ragu-ragu	3	156	8.07%
4	Setuju	4	884	45.75%
5	Sangat Setuju	5	890	46.06%
Total			1932	100%

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

Dari Tabel 4.10 maka dapat dilihat responden yang menjawab sangat setuju pada dimensi *Emphaty* lebih mendominasi yaitu sebanyak 46.06% dapat dilihat pada Gambar 4.7.



Gambar 4.7 Diagram *Chart* Dimensi *Emphaty*

4.2.1.6 Dimensi *Tangibles* pada *Expectation* (harapan)

Pada Tabel 4.11 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap dimensi *tangibles*.

Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Dimensi *Tangibles*

No	Pernyataan <i>Tangibles</i>	Penilaian					Total
		STS (1)	TS (2)	RR (3)	S (4)	SS (5)	
1	Pelayanan PLN Mobile memiliki fasilitas yang mendukung pemanfaatan dalam memberikan informasi untuk pelanggan	0	0	27	110	139	276
2	Pelayanan yang ada pada PLN Mobile sudah berfungsi dengan baik	0	0	14	129	133	276
3	PLN Mobile memiliki kenyamanan fasilitas yang diberikan untuk pelanggan	0	2	20	125	129	276
4	Informasi PLN Mobile yang digunakan oleh pelanggan mudah dimengerti	1	3	14	155	103	276
5	Fitur PLN Mobile mudah dimengerti	1	2	21	146	106	276

Tabel 4.11 (Lanjutan)

6	Penampilan fitur-fitur PLN Mobile terlihat jelas dan menarik	0	1	15	138	122	276
7	Anda dapat mengoperasikan fitur PLN Mobile dengan mudah	0	2	31	136	107	276

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

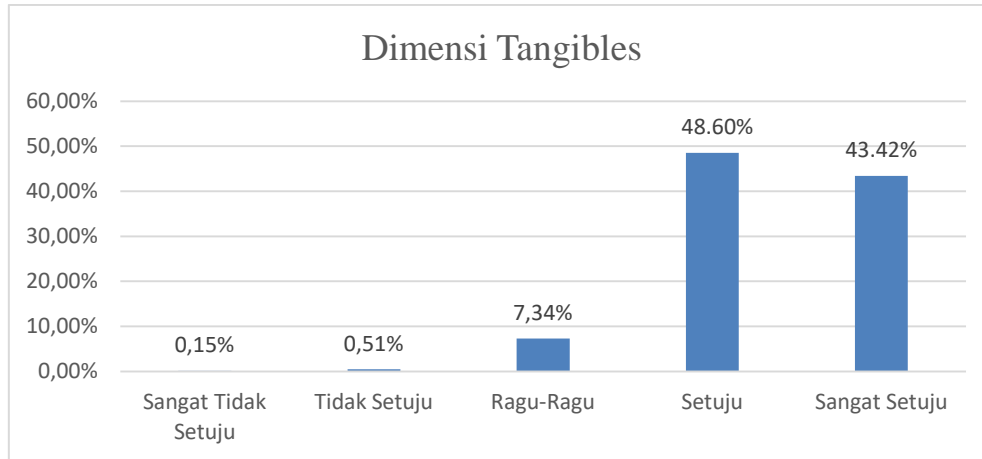
Dari Tabel 4.11 pernyataan dimensi *tangibles* terdiri dari 7 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *tangibles* berdasarkan hasil pengumpulan kuisisioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12 Distribusi frekuensi dimensi *tangibles*

No	Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	2	0.10%
2	Tidak Setuju	2	10	0.51%
3	Ragu-ragu	3	142	7.34%
4	Setuju	4	939	48.60%
5	Sangat Setuju	5	839	43.42%
Total			1932	100%

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

Dari Tabel 4.12 maka dapat dilihat responden yang menjawab setuju pada dimensi *tangibles* lebih mendominasi yaitu sebanyak 48.60% dapat dilihat pada Gambar 4.8.



Gambar 4.8 Diagram *Chart* Dimensi *Tangibles*

4.2.1.7 Dimensi *Reliability* pada *Expectation* (harapan)

Pada Tabel 4.13 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap dimensi *Reliability*.

Tabel 4.13 Rekapitulasi Jawaban Dimensi *Reliability*

No	Pernyataan <i>Reliability</i>	Penilaian					Total
		STS	TS	RR	S	SS	
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1	PLN Mobile sudah menyediakan informasi yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan	0	2	28	128	118	276
2	PLN Mobile memberikan informasi yang terbaru	0	4	20	138	114	276
3	Pelayanan PLN Mobile memberikan informasi yang cepat dan tepat waktu	0	2	18	138	118	276
4	Kemudahan dalam penggunaan PLN Mobile bagi pelanggan PLN Mobile	1	3	29	140	103	276
5	Kemampuan PLN Mobile untuk melaksanakan keluhan pelanggan tanpa melakukan kesalahan	2	8	31	121	114	276

6	Kesesuaian pelayanan yang dijanjikan kemampuan PLN Mobile dalam menyelesaikan masalah	0	6	37	124	109	276
7	Keandalan PLN Mobile dalam menyesuaikan keinginan pelanggan apabila sewaktu-waktu ada perubahan	0	3	33	115	125	276

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

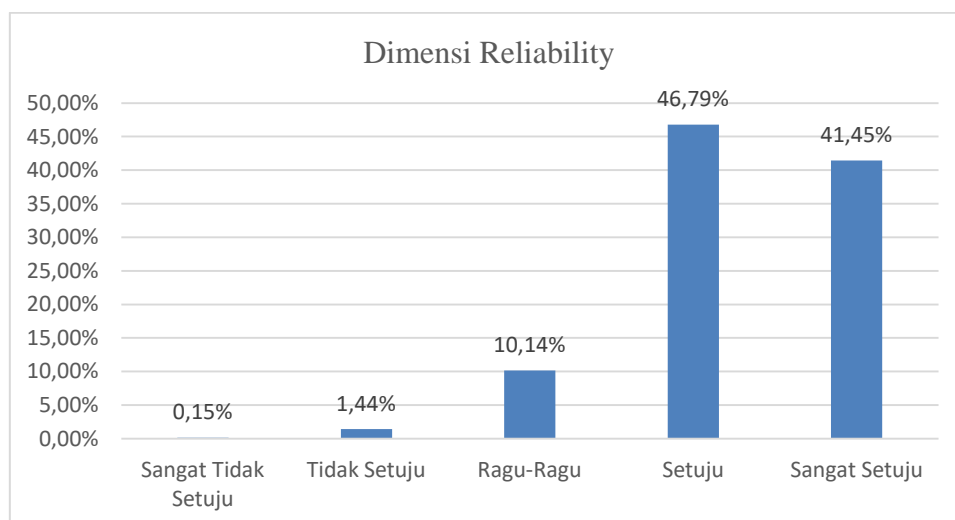
Dari Tabel 4.13 pernyataan dimensi *Reliability* terdiri dari 7 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *Reliability* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14 Distribusi frekuensi dimensi *Reliability*

No	Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	3	0.15%
2	Tidak Setuju	2	28	1.44%
3	Ragu-ragu	3	196	10.14%
4	Setuju	4	904	46.79%
5	Sangat Setuju	5	801	41.45%
Total			1932	100%

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

Dari Tabel 4.14 maka dapat dilihat responden yang menjawab setuju pada dimensi *Reliability* lebih mendominasi yaitu sebanyak 46.79% dapat dilihat pada Gambar 4.9.



Gambar 4.9 Diagram *Chart* Dimensi *Reliability*

4.2.1.8 Dimensi *Responsiveness* pada *Expectation* (harapan)

Pada Tabel 4.15 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap dimensi *Responsiveness*.

Tabel 4.15 Rekapitulasi Jawaban Dimensi *Responsiveness*

No	Pernyataan <i>Responsiveness</i>	Penilaian					Total
		STS (1)	TS (2)	RR (3)	S (4)	SS (5)	
1	Kemudahan dalam mengakses PLN Mobile	0	2	21	146	107	276
2	Pengelola PLN Mobile mampu mengatasi keluhan anda	0	2	30	141	103	276
3	Pengelola PLN Mobile cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan PLN mobile	0	2	23	132	119	276
4	Pengelola PLN Mobile memberikan solusi apabila terjadi permasalahan ketika pelanggan menggunakan PLN Mobile	0	1	24	134	117	276
5	Pengelola PLN Mobile tidak menunjukkan kesan sibuk ketika melayani pelanggan	0	0	25	135	116	276
6	Pengelola PLN Mobile ramah dalam melayani pelanggan	0	3	23	135	115	276
7	Pelanggan mendapatkan waktu pelayanan yang cukup dari pengelola PLN Mobile	0	1	24	125	126	276

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

Dari Tabel 4.15 pernyataan dimensi *Responsiveness* terdiri dari 7 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *Responsiveness* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 4.16

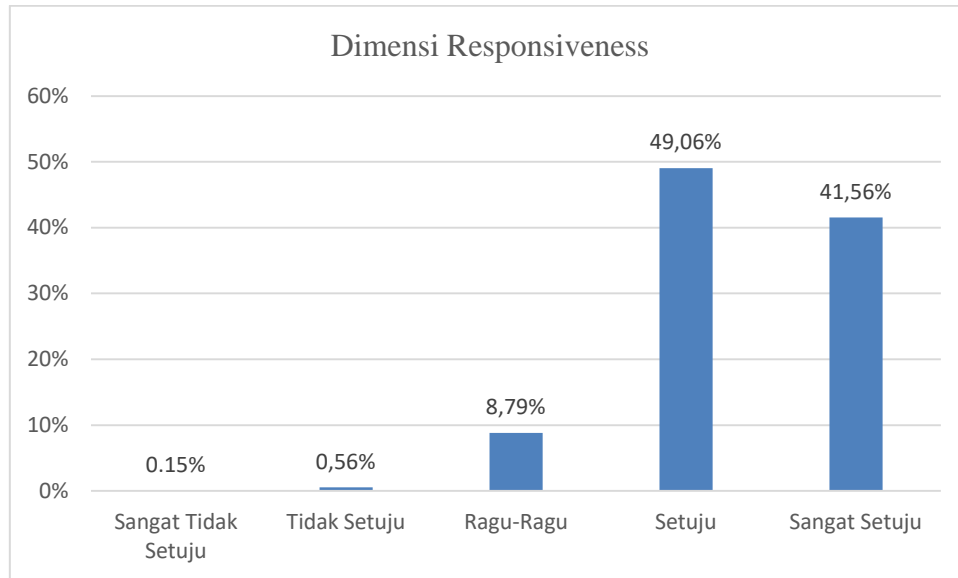
Tabel 4.16 Distribusi frekuensi dimensi *Responsiveness*

No	Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
2	Tidak Setuju	2	11	0.56%
3	Ragu-ragu	3	170	8.79%
4	Setuju	4	948	49.06%

5	Sangat Setuju	5	803	41.56%
Total			1932	100%

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

Dari Tabel 4.16 maka dapat dilihat responden yang menjawab setuju pada dimensi *Responsiveness* lebih mendominasi yaitu sebanyak 49.06% dapat dilihat pada Gambar 4.10.



Gambar 4.10 Diagram *Chart* Dimensi *Responsiveness*

4.2.1.9 Dimensi *Assurance* pada *Expectation* (harapan)

Pada Tabel 4.17 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap dimensi *Assurance*.

Tabel 4.17 Rekapitulasi Jawaban Dimensi *Assurance*

No	Pernyataan <i>Assurance</i>	Penilaian					Total
		STS	TS	RR	S	SS	
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1	PLN Mobile memberikan sistem keamanan data untuk pelanggan	0	0	20	117	139	276
2	PLN Mobile sudah mampu membantu menyediakan informasi yang dibutuhkan	1	6	29	141	99	276
3	Pengelola PLN Mobile berperilaku sopan ketika melayani pelanggan	0	1	28	147	100	276
4	Pengelola PLN Mobile memiliki pengetahuan dan keterampilan yang	0	4	28	154	90	276

	mendukung pekerjaan mereka PLN Mobile						
5	Pengelola PLN Mobile dapat diandalkan dan bersikap profesional terhadap pelanggan	0	2	28	140	106	276
6	Anda merasa aman untuk menggunakan PLN Mobile	0	1	30	137	108	276
7	Anda merasa yakin PLN Mobile dapat memenuhi kebutuhan anda	0	1	37	130	108	276

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

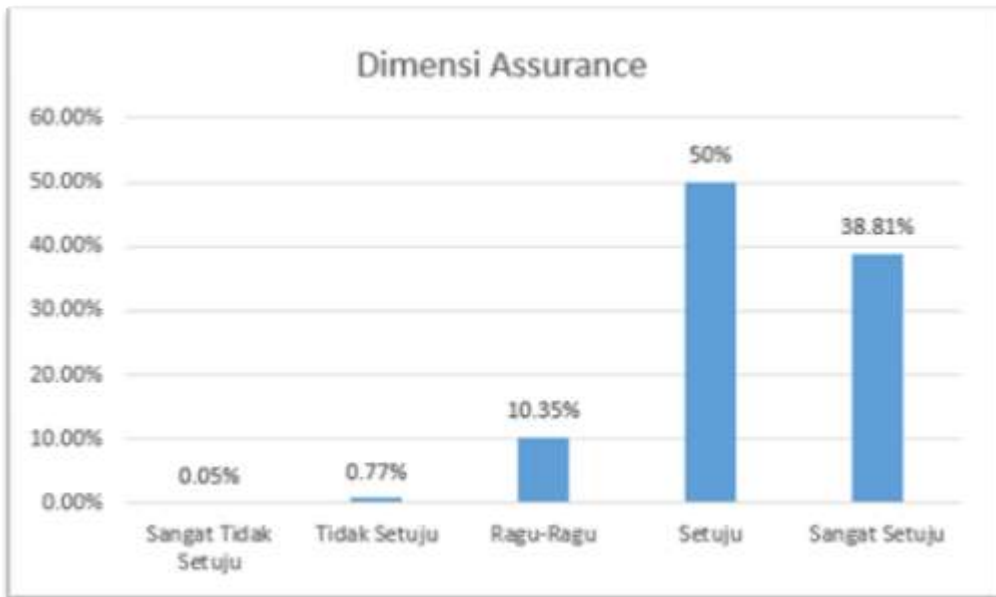
Dari Tabel 4.17 pernyataan dimensi *Assurance* terdiri dari 7 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *Assurance* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 4.1

Tabel 4.18 Distribusi frekuensi dimensi *Assurance*

No	Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	1	0.05%
2	Tidak Setuju	2	15	0.77%
3	Ragu-ragu	3	200	10.35%
4	Setuju	4	966	50%
5	Sangat Setuju	5	750	38.81%
Total			1932	100%

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

Dari Tabel 4.18 maka dapat dilihat responden yang menjawab setuju pada dimensi *Assurance* lebih mendominasi yaitu sebanyak 50% dapat dilihat pada Gambar 4.11.



Gambar 4.11 Diagram *Chart* Dimensi Assurance

4.2.1.10 Dimensi *Emphaty* pada *Expectation* (harapan)

Pada Tabel 4.19 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap dimensi *Emphy*.

Tabel 4.19 Rekapitulasi Jawaban Dimensi *Emphaty*

No	Pernyataan <i>Emphaty</i>	Penilaian					Total
		STS	TS	RR	S	SS	
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1	Pengelola PLN Mobile bersungguh-sungguh dalam menyikapi keluhan pelanggan	1	2	28	132	113	276
2	Pengelola PLN Mobile harus mengutamakan kepentingan pelanggan	0	0	33	131	112	276
3	Pengelola PLN Mobile memberikan masukan/pengertian tentang keluhan yang dihadapi pelanggan	0	0	23	143	110	276
4	Pengelola PLN Mobile memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan	1	0	28	129	118	276
5	Kemudahan berinteraksi pelanggan PLN Mobile dengan pengelola PLN Mobile	0	2	35	128	111	276

6	Waktu mengoperasikan PLN Mobile sangat fleksibel (bisa digunakan kapan saja)	1	4	27	131	113	276
7	Anda merasa menu-menu PLN Mobile sudah memenuhi kebutuhan anda	0	2	30	118	126	276

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

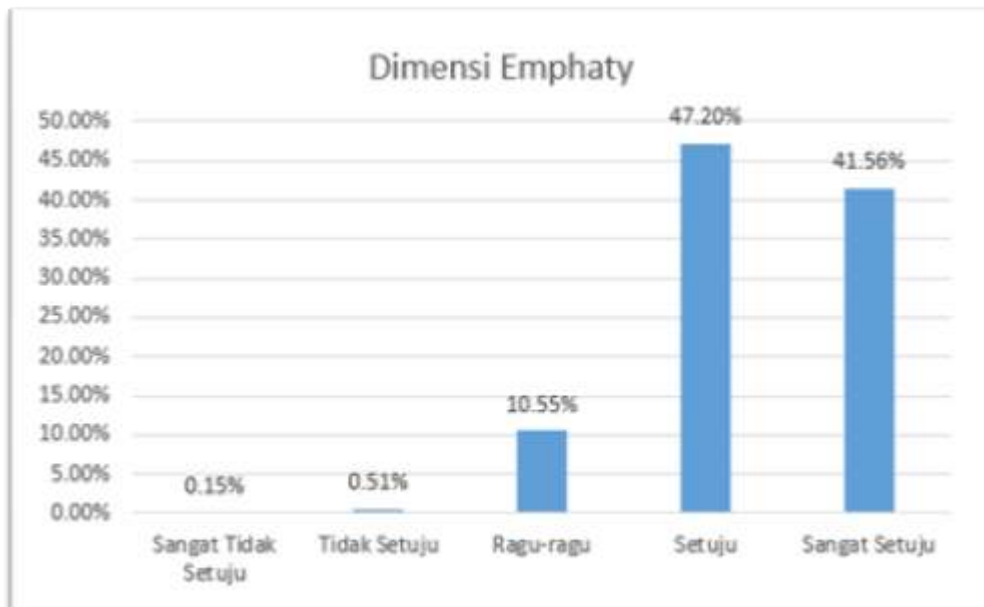
Dari Tabel 4.19 pernyataan dimensi *Emphaty* terdiri dari 7 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *Emphaty* berdasarkan hasil pengumpulan kuisisioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 4.20.

Tabel 4.20 Distribusi frekuensi dimensi *Emphaty*

No	Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	3	0.15%
2	Tidak Setuju	2	10	0.51%
3	Ragu-ragu	3	204	10.55%
4	Setuju	4	912	47.20%
5	Sangat Setuju	5	803	41.56%
Total			1932	100%

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel 2013)

Dari Tabel 4.20 maka dapat dilihat responden yang menjawab setuju pada dimensi *Emphaty* lebih mendominasi yaitu sebanyak 47.20% dapat dilihat pada Gambar 4.12.



Gambar 4.12 Diagram *Chart* Dimensi *Emphaty*

4.3 Analisis Perhitungan Servqual

4.3.1 Nilai Persepsi layanan PLN Mobile

Untuk mendapatkan nilai persepsi pengguna layanan PLN Mobile terhadap kualitas layanan untuk setiap atribut adalah dengan cara menghitung rata-rata nilai bobot penilaian PLN Mobile. Dalam menghitung nilai persepsi pengguna pada penelitian ini menggunakan persamaan 4.1.

$$TP_i = \frac{(P_1 \times 1) + (P_2 \times 2) + (P_3 \times 3) + (P_4 \times 4) + (P_5 \times 5)}{N} \quad \dots(4.1)$$

Keterangan:

TP_i – Nilai Persepsi layanan

P₁ = jumlah pengguna dengan jawaban 1

P₂ = jumlah pengguna dengan jawaban 2

P₃ = jumlah pengguna dengan jawaban 3

P₄ = jumlah pengguna dengan jawaban 4

P₅ = jumlah pengguna dengan jawaban 5

N = jumlah responden

Contoh perhitungan nilai persepsi pada penelitian kali ini diambil dari salah satu

pertanyaan pada dimensi tangibles pada item yang pertama yakni TA1 atau Pelayanan PLN Mobile memiliki fasilitas yang mendukung pemanfaatan dalam memberikan informasi untuk pelanggan.

$$P1 = 0 \quad P2 = 0 \quad P3 = 16 \quad P4 = 103 \quad P5 = 157$$

$$TP1 = \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (16 \times 3) + (103 \times 4) + (157 \times 5)}{276}$$

$$TP1 = \frac{1245}{276}$$

$$TP1 = 4.51$$

Jadi nilai persepsi dari pernyataan tersebut adalah sebesar 4.51, nilai ini merupakan nilai dari setiap pernyataan yang ada di dalam kuisioner servqual yang telah dibagikan kepada responden.

Jadi nilai persepsi dari dimensi *tangibles* adalah 4.51. Pada tabel dibawah ini dapat dilihat rangkuman perhitungan nilai persepsi untuk setiap pernyataan pelayanan PLN Mobile untuk setiap dimensi servqual

Untuk melihat seluruh hasil masing-masing perhitungan nilai persepsi layanan terhadap seluruh atribut layanan PLN Mobile untuk setiap dimensi servqual berikut ini:

Tabel 4.21 Nilai Persepsi Dimensi *Tangibles*

No	Item Pernyataan dimensi <i>Tangibles</i>	Nilai Persepsi
1	Pelayanan PLN Mobile memiliki fasilitas yang mendukung pemanfaatan dalam memberikan informasi untuk pelanggan	4.51
2	Pelayanan yang ada pada PLN Mobile sudah berfungsi dengan baik	4.43
3	PLN Mobile memiliki kenyamanan fasilitas yang diberikan untuk pelanggan	4.36
4	Informasi PLN Mobile yang digunakan oleh pelanggan mudah dimengerti	4.30

5	Fitur PLN Mobile mudah dimengerti	4.31
6	Penampilan fitur-fitur PLN Mobile terlihat jelas dan menarik	4.34
7	Anda dapat mengoperasikan fitur PLN Mobile dengan mudah	4.36
Total Rata-rata		4.37

Pada Tabel 4.21 pernyataan dimensi *Tangibles* terdiri dari 7 butir pernyataan. Total keseluruhan yang didapat dari seluruh pernyataan yaitu 30.61. Kemudian setelah didapat total keseluruhan dibagi jumlah pernyataan. Jadi nilai rata-rata yaitu 4.37. Dari 7 pernyataan terdapat pernyataan yang memiliki total perhitungan yang lebih tinggi yaitu TA1 dengan nilai 4.51, sedangkan TA2, TA3 TA4, TA5, TA6 dan TA7 dengan nilai 4.43, 4.36, 4.30, 4.31, 4.34 dan 4.36

Tabel 4.22 Nilai Persepsi Dimensi *Reliability*

No	Item Pernyataan dimensi <i>Reliability</i>	Nilai Persepsi
1.	PLN Mobile sudah menyediakan informasi yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan	4.39
2.	PLN Mobile memberikan informasi yang terbaru	4.36
3.	Pelayanan PLN Mobile memberikan informasi yang cepat dan tepat waktu	4.35
4.	Kemudahan dalam penggunaan PLN Mobile bagi pelanggan PLN Mobile	4.31
5.	Kemampuan PLN Mobile untuk melaksanakan keluhan pelanggan tanpa melakukan kesalahan	4.43
6.	Kesesuaian pelayanan yang dijanjikan kemampuan PLN Mobile dalam menyelesaikan masalah	4.31
7.	Keandalan PLN Mobile dalam menyesuaikan keinginan pelanggan apabila sewaktu-waktu ada perubahan	4.42
Total Rata-rata		4.36

Pada Tabel 4.22 pernyataan dimensi *Reliability* terdiri dari 7 butir pernyataan. Total keseluruhan yang didapat dari seluruh pernyataan yaitu 30.57. Kemudian setelah didapat total keseluruhan dibagi jumlah pernyataan. Jadi nilai rata-rata yaitu 4.36. Dari 7 pernyataan

terdapat pernyataan yang memiliki total perhitungan yang lebih tinggi yaitu RE5 dengan nilai 4.43, sedangkan RE1, RE2 RE3, RE4, RE6 dan RE7 dengan nilai 4.39, 4.36, 4.35, 4.31, 4.31 dan 4.42.

Tabel 4.23 Nilai Persepsi Dimensi *Responsiveness*

No	Item Pernyataan dimensi <i>Responsiveness</i>	Nilai Persepsi
1.	Kemudahan dalam mengakses PLN Mobile	4.37
2.	Pengelola PLN Mobile mampu mengatasi keluhan anda	4.35
3.	Pengelola PLN Mobile cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan PLN mobile	4.40

Tabel 4.23 (Lanjutan)

4.	Pengelola PLN Mobile memberikan solusi apabila terjadi permasalahan ketika pelanggan menggunakan PLN Mobile	4.39
5.	Pengelola PLN Mobile tidak menunjukkan kesan sibuk ketika melayani pelanggan	4.40
6.	Pengelola PLN Mobile ramah dalam melayani pelanggan	4.39
7.	Pelanggan mendapatkan waktu pelayanan yang cukup dari pengelola PLN Mobile	4.38
Total Rata-rata		4.38

Pada Tabel 4.23 pernyataan dimensi *Responsiveness* terdiri dari 7 butir pernyataan. Total keseluruhan yang didapat dari seluruh pernyataan yaitu 30.68. Kemudian setelah didapat total keseluruhan dibagi jumlah pernyataan. Jadi nilai rata-rata yaitu 4.38. Dari 7 pernyataan terdapat 1 pernyataan yang memiliki total perhitungan yang sama lebih tinggi yaitu RS3 dan RS5 dengan nilai 4.40, sedangkan RS1, RS2, RS4, RS6, RS7 dengan nilai 4.37, 4.35, 4.39, 4.39 dan 4.38.

Tabel 4.24 Nilai Persepsi Dimensi *Assurance*

No	Item Pernyataan dimensi <i>Assurance</i>	Nilai Persepsi
1.	PLN Mobile memberikan sistem keamanan data untuk pelanggan	4.42
2.	PLN Mobile sudah mampu membantu	4.39

	menyediakan informasi yang dibutuhkan	
3.	Pengelola PLN Mobile berperilaku sopan ketika melayani pelanggan	4.34
4.	Pengelola PLN Mobile memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mendukung pekerjaan mereka	4.40
5.	Pengelola PLN Mobile dapat diandalkan dan bersikap profesional terhadap pelanggan	4.41
6.	Anda merasa aman untuk menggunakan PLN Mobile	4.35
7.	Anda merasa yakin PLN Mobile dapat memenuhi kebutuhan anda	4.40
Total Rata-rata		4.38

Pada Tabel 4.24 pernyataan dimensi *Assurance* terdiri dari 7 butir pernyataan. Total keseluruhan yang didapat dari seluruh pernyataan yaitu 30.71. Kemudian setelah didapat total keseluruhan dibagi jumlah pernyataan. Jadi nilai rata-rata yaitu 4.38. Dari 7 pernyataan terdapat pernyataan yang memiliki total perhitungan yang lebih tinggi yaitu AS1 dengan nilai 4.42, sedangkan AS2, AS3 AS4, AS5, AS6 dan AS7 dengan nilai 4.39, 4.34, 4.40, 4.41, 4.35 dan 4.40.

Tabel 4.25 Nilai Persepsi Dimensi *Emphaty*

No	Item Pernyataan dimensi <i>Emphaty</i>	Nilai Persepsi
1.	Pengelola PLN Mobile bersungguh-sungguh dalam menyikapi keluhan pelanggan	4.43
2.	Pengelola PLN Mobile harus mengutamakan kepentingan pelanggan	4.40
3.	Pengelola PLN Mobile memberikan masukan/pengertian tentang keluhan yang dihadapi pelanggan	4.30
4.	Pengelola PLN Mobile memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan	4.39
5.	Kemudahan berinteraksi pelanggan PLN Mobile dengan pengelola PLN Mobile	4.39
6.	Waktu mengoperasikan PLN Mobile sangat fleksibel (bisa digunakan kapan saja)	4.38
7.	Anda merasa menu-menu PLN Mobile sudah memenuhi kebutuhan anda	4.32
Total Rata-rata		4.37

Pada Tabel 4.25 pernyataan dimensi *Emphaty* terdiri dari 7 butir pernyataan. Total keseluruhan yang didapat dari seluruh pernyataan yaitu 30.61. Kemudian setelah didapat total

keseluruhan dibagi jumlah pernyataan. Jadi nilai rata-rata yaitu 4.37. Dari 7 pernyataan terdapat pernyataan yang memiliki total perhitungan yang lebih tinggi yaitu EM1 dengan nilai 4.43, sedangkan EM2, EM3 EM4, EM5, EM6 dan EM7 dengan nilai 4.40, 4.30, 4.39, 4.39, 4.38 dan 4.32

Setelah nilai persepsi dari setiap pernyataan diperoleh maka selanjutnya dicari nilai persepsi dari masing-masing dimensi kualitas yang ada pada metode Servqual. Dalam menghitung nilai persepsi masing-masing dimensi menggunakan persamaan 4.2.

$$P_{ij} = \frac{\sum TP_{ij}}{n_i} \quad \dots(4.2)$$

Keterangan:

TP_{ij} = Nilai persepsi pada dimensi i

P_{ij} = nilai persepsi pada dimensi j

n_i = jumlah atribut pada dimensi j

Sebagai contoh, dibawah ini cara perhitungan untuk persepsi terhadap dimensi *tangibles*:

TP1=4.51 TP2= 4.43 TP3=4.36 TP4=4.30 TP5= 4.31 TP6=4.34 TP7=4.36

$$P_{ij} = \frac{30,61}{7} = 4.37$$

Jadi nilai persepsi dari dimensi *Tangibles* adalah 4.37, sedangkan nilai-nilai dimensi lain dapat dilihat pada Tabel 4.26 di bawah ini:

Tabel 4.26 Keseluruhan Nilai rata-rata Persepsi Terhadap Kelima Dimensi

No	Dimensi	Nilai Persepsi
1.	<i>Tangibles</i>	4.37
2.	<i>Reliability</i>	4.36
3.	<i>Responsiveness</i>	4.38
4.	<i>Assurance</i>	4.38
5.	<i>Empathy</i>	4.37

4.3.2 Nilai Harapan layanan PLN Mobile

Untuk nilai harapan seperti menghitung nilai persepsi yang telah dilakukan sebelumnya, untuk mendapatkan nilai harapan pengguna layanan PLN Mobile terhadap kualitas layanan untuk setiap atribut adalah dengan cara menghitung rata-rata nilai bobot penilaian PLN Mobile. Dalam menghitung nilai harapan pengguna pada penelitian ini menggunakan persamaan 4.3.

$$TH_i = \frac{(H_1 \times 1) + (H_2 \times 2) + (H_3 \times 3) + (H_4 \times 4) + (H_5 \times 5)}{N} \quad \dots(4.3)$$

Keterangan:

TH_i – Nilai Harapan layanan

H₁ = jumlah pengguna dengan jawaban 1

H₂ = jumlah pengguna dengan jawaban 2

H₃ = jumlah pengguna dengan jawaban 3

H₄ = jumlah pengguna dengan jawaban 4

H₅ = jumlah pengguna dengan jawaban 5

N = jumlah responden

Contoh perhitungan nilai harapan pada penelitian ini diambil dari salah satu pernyataan dalam kuisisioner pada dimensi *tangibles* yakni TA1 atau Pelayanan PLN Mobile memiliki fasilitas yang mendukung pemanfaatan dalam memberikan informasi untuk pelanggan.:

H₁ = 0 H₂ = 0 H₃ = 27 H₄ = 110 H₅ = 139

$$TH_1 = \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (27 \times 3) + (110 \times 4) + (139 \times 5)}{276}$$

$$TH_1 = \frac{1216}{276}$$

TH₁ = 4.40

Jadi nilai harapan untuk atribut TA1 diatas adalah sebesar 4.40 begitu juga untuk menghitung seluruh atribut pelayanan lainnya.

Pada tabel-tabel dibawah ini dapat dilihat juga perhitungan nilai harapan untuk setiap pernyataan untuk setiap dimensi servqual:

Tabel 4.27 Nilai Harapan Dimensi *Tangibles*

No	Item Pernyataan dimensi <i>Tangibles</i>	Nilai Harapan
1.	Pelayanan PLN Mobile memiliki fasilitas yang mendukung pemanfaatan dalam memberikan informasi untuk pelanggan	4.40
2.	Pelayanan yang ada pada PLN Mobile sudah berfungsi dengan baik	4.43
3.	PLN Mobile memiliki kenyamanan fasilitas yang diberikan untuk pelanggan	4.38
4.	Informasi PLN Mobile yang digunakan oleh pelanggan mudah dimengerti	4.28
5.	Fitur PLN Mobile mudah dimengerti	4.28
6.	Penampilan fitur-fitur PLN Mobile terlihat jelas dan menarik	4.38
7.	Anda dapat mengoperasikan fitur PLN Mobile dengan mudah	4.26
Total Rata-rata		4.34

Pada Tabel 4.27 menunjukkan hasil perhitungan nilai harapan pada dimensi *Tangibles* adalah 30.41. Kemudian setelah didapat total keseluruhan dibagi jumlah pernyataan. Jadi nilai rata-rata yaitu 4.34. Dari 7 pernyataan nilai pada TA2 memiliki nilai yang cukup tinggi dari 7 pernyataan yang diajukan yaitu 4,43.

Tabel 4.28 Nilai Harapan Dimensi *Reliability*

No	Item Pernyataan dimensi <i>Reliability</i>	Nilai Harapan
1.	PLN Mobile sudah menyediakan informasi yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan	4.31
2.	PLN Mobile memberikan informasi yang terbaru	4.31
3.	Pelayanan PLN Mobile memberikan informasi yang cepat dan tepat waktu	4.34
4.	Kemudahan dalam penggunaan PLN Mobile	4.23

	bagi pelanggan PLN Mobile	
5.	Kemampuan PLN Mobile untuk melaksanakan keluhan pelanggan tanpa melakukan kesalahan	4.22
6.	Kesesuaian pelayanan yang dijanjikan kemampuan PLN Mobile dalam menyelesaikan masalah	4.21
7.	Keandalan PLN Mobile dalam menyesuaikan keinginan pelanggan apabila sewaktu-waktu ada perubahan	4.31
Total Rata-rata		4.27

Pada Tabel 4.28 menunjukkan hasil perhitungan nilai harapan pada dimensi *Reliability* adalah 29.93. Kemudian setelah didapat total keseluruhan dibagi jumlah pernyataan. Jadi nilai rata-rata yaitu 4.27. Dari 7 pernyataan nilai pada RE3 memiliki nilai yang cukup tinggi dari 7 pernyataan yang diajukan yaitu 4.34.

Tabel 4.29 Nilai Harapan Dimensi *Responsiveness*

No	Item Pernyataan dimensi <i>Responsiveness</i>	Nilai Harapan
1.	Kemudahan dalam mengakses PLN Mobile	4.29
2.	Pengelola PLN Mobile mampu mengatasi keluhan anda	4.25
3.	Pengelola PLN Mobile cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan PLN mobile	4.33
4.	Pengelola PLN Mobile memberikan solusi apabila terjadi permasalahan ketika pelanggan menggunakan PLN Mobile	4.32
5.	Pengelola PLN Mobile tidak menunjukkan kesan sibuk ketika melayani pelanggan	4.32
6.	Pengelola PLN Mobile ramah dalam melayani pelanggan	4.31

Tabel 4.29 (Lanjutan)

7.	Pelanggan mendapatkan waktu pelayanan yang cukup dari pengelola PLN Mobile	4.36
Total Rata-rata		4.31

Pada Tabel 4.29 menunjukkan hasil perhitungan nilai harapan pada dimensi *Responsiveness* adalah 30.18. Kemudian setelah didapat total keseluruhan dibagi jumlah

pernyataan. Jadi nilai rata-rata yaitu 4.31 Dari 7 pernyataan nilai pada RS7 memiliki nilai yang cukup tinggi dari 7 pernyataan yang diajukan yaitu 4.36.

Tabel 4.30 Nilai Harapan Dimensi *Assurance*

No	Item Pernyataan dimensi <i>Assurance</i>	Nilai Harapan
1.	PLN Mobile memberikan sistem keamanan data untuk pelanggan	4.43
2.	PLN Mobile sudah mampu membantu menyediakan informasi yang dibutuhkan	4.19
3.	Pengelola PLN Mobile berperilaku sopan ketika melayani pelanggan	4.25
4.	Pengelola PLN Mobile memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mendukung pekerjaan mereka	4.19
5.	Pengelola PLN Mobile dapat diandalkan dan bersikap profesional terhadap pelanggan	4.26
6.	Anda merasa aman untuk menggunakan PLN Mobile	4.27
7.	Anda merasa yakin PLN Mobile dapat memenuhi kebutuhan anda	4.25
Total Rata-rata		4.26

Pada Tabel 4.30 menunjukkan hasil perhitungan nilai harapan pada dimensi *Assurance* adalah 29.84. Kemudian setelah didapat total keseluruhan dibagi jumlah pernyataan. Jadi nilai rata-rata yaitu 4.26 Dari 7 pernyataan nilai pada AS1 memiliki nilai yang cukup tinggi dari 7 pernyataan yang diajukan yaitu 4.43.

Tabel 4.31 Nilai Harapan Dimensi *Emphaty*

No	Item Pernyataan dimensi <i>Emphaty</i>	Nilai Harapan
1.	Pengelola PLN Mobile bersungguh-sungguh dalam menyikapi keluhan pelanggan	4.31
2.	Pengelola PLN Mobile harus mengutamakan kepentingan pelanggan	4.28
3.	Pengelola PLN Mobile memberikan masukan/pengertian tentang keluhan yang dihadapi pelanggan	4.31
4.	Pengelola PLN Mobile memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan	4.31
5.	Kemudahan berinteraksi pelanggan PLN Mobile dengan pengelola PLN Mobile	4.26
6.	Waktu mengoperasikan PLN Mobile sangat fleksibel (bisa digunakan kapan saja)	4.27
7.	Anda merasa menu-menu PLN Mobile sudah	4.33

	memenuhi kebutuhan anda	
Total Rata-rata		4.29

Pada Tabel 4.31 menunjukkan hasil perhitungan nilai harapan pada dimensi *Emphaty* adalah 30.07. Kemudian setelah didapat total keseluruhan dibagi jumlah pernyataan. Jadi nilai rata-rata yaitu 4.29 Dari 7 pernyataan nilai pada EM7 memiliki nilai yang cukup tinggi dari 7 pernyataan yang diajukan yaitu 4.33.

Setelah nilai harapan dari setiap pernyataan diperoleh maka selanjutnya dicari nilai harapan dari masing-masing dimensi kualitas yang ada pada metode servqual. Dalam menghitung nilai harapan masing-masing dimensi menggunakan persamaan 4.4.

$$H_{ij} = \frac{\sum TH_{ij}}{n_i} \quad \dots(4.4)$$

Keterangan:

H_{ij} = nilai harapan pada dimensi j

TH_{ij} = Nilai Harapan pada dimensi i

n_i = jumlah atribut pada dimensi j

Sebagai contoh, dibawah ini adalah cara perhitungan untuk nilai harapan terhadap dimensi *Tangibles*:

TH1=4.40 TH2= 4.43 TH3=4.38 TH4=4.28 TH5= 4.28 TH6=4.38 TH7=4.26

$$H_{ij} = \frac{30,41}{7} = 4.34$$

Jadi nilai harapan dari dimensi *Tangibles* adalah 4.34, sedangkan nilai-nilai dimensi lain dapat dilihat pada Tabel 4.32 di bawah ini:

Tabel 4.32 Keseluruhan Nilai rata-rata Harapan Terhadap Kelima Dimensi

No	Dimensi	Nilai Harapan
1.	<i>Tangibles</i>	4.34
2.	<i>Reliability</i>	4.27
3.	<i>Responsiveness</i>	4.31

4.	<i>Assurance</i>	4.26
5.	<i>Empathy</i>	4.29

4.3.3 Nilai Kualitas Pelayanan

Penilaian terhadap kualitas pelayanan dimaksudkan untuk menentukan prioritas tindakan perbaikan yang harus dilakukan oleh pengelola layanan PLN Mobile, sehingga didapatkan peningkatan kinerja pelayanan. Penilaian itu didapatkan dari perhitungan terhadap nilai persepsi dan harapan pada setiap dimensi yang telah dilakukan sebelumnya. Data ditampilkan dalam tabel dan akan dihitung rata-rata keseluruhannya. Sehingga dapat diketahui kontribusi tiap-tiap dimensi dalam kualitas layanan PLN Mobile.

Untuk memperoleh nilai kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menghitung nilai *Servqual Score* yang didapat dari selisih nilai persepsi dengan nilai harapan. Sebagai contoh perhitungan untuk mendapatkan nilai *Servqual Score* bisa diambil pada salah satu dimensi kualitas yakni *tangibles*

$$\text{Servqualscore} - \text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Harapan}$$

$$\text{Servqualscore Tangibles} - 4.37 - 4.34 = 0.03$$

Tabel 4.33 Keseluruhan Nilai Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Nilai <i>Servqual Score</i>
1.	<i>Tangibles</i>	0.03
2.	<i>Reliability</i>	0.09
3.	<i>Responsiveness</i>	0.07
4.	<i>Assurance</i>	0.12
5.	<i>Empathy</i>	0.08
Total		0.39

Pada Tabel 4.33 menunjukkan hasil perhitungan nilai *servqual score* dari ke 5 dimensi. Pada dimensi *Tangibles* memiliki nilai 0.03, sedangkan dimensi *Reliability* dan *Responsiveness* memiliki nilai 0.09 dan 0.07 dan dimensi *Assurance* dan *Empathy* memiliki nilai 0,12 dan 0,08 . Jadi kualitas layanan PLN Mobile yaitu 0.39.

Berikut hasil perhitungan masing-masing item dari setiap dimensi yang membentuk *Servqual Score*:

Tabel 4.34 Kesenjangan Gap setiap dimensi

Dimensi Pernyataan	Indikator Pernyataan	Persepsi (Perception)	Harapan (Expectation)	Gap Servqual
<i>Tangibles</i>	1,2,3,4,5,6,7	4.37	4.34	0.03
<i>Reliability</i>	1,2,3,4,5,6,7	4.36	4.27	0.09
<i>Responsiveness</i>	1,2,3,4,5,6,7	4.38	4.31	0.07
<i>Assurance</i>	1,2,3,4,5,6,7	4.38	4.26	0.12
<i>Empathy</i>	1,2,3,4,5,6,7	4.37	4.29	0.08

Pada Tabel 4.34 menunjukkan hasil dari perhitungan gap per setiap dimensi. Pada dimensi *Assurance* memiliki kesenjangan gap yang tinggi antara persepsi dan harapan yaitu 0.12. maka dapat diartikan dimensi *Assurance* kualitas layanan yang diberikan sudah dapat memuaskan pengguna layanan PLN Mobile. Hal ini berarti pihak penyedia layanan PLN Mobile sudah dapat memenuhi harapan pengguna dan perlu dipertahankan kualitas layanannya.

Dari hasil nilai persepsi dan harapan tersebut dapat dihitung kembali nilai total perbandingan antara skor persepsi dan harapan berikut ini:

Tabel 4.35 Hasil Nilai Persepsi dan Harapan

Dimensi	Persepsi	Harapan
<i>Tangibles</i>	4.37	4.34
<i>Reliability</i>	4.36	4.27
<i>Responsiveness</i>	4.38	4.31
<i>Assurance</i>	4.38	4.26
<i>Empathy</i>	4.37	4.29
Total	21.86	21.47
Rata-Rata	4.37	4.29

Dari Tabel 4.35 hasil perhitungan diatas nilai rata-rata persepsi adalah sebesar 4.37 dan didapatkan juga nilai rata rata harapan sebesar 4.29. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi dan harapan memiliki nilai yang positif yang berarti bahwa penyedia layanan PLN Mobile sudah

sepenuhnya memenuhi harapan pengguna nya.

4.4 Nilai Gap Setiap Dimensi

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan sebanyak 276 responden dapat diketahui hasil rata-rata dari persepsi dan harapan dari setiap dimensi-dimensi pada metode servqual, berikut ini:

4.4.1 Dimensi *Tangibles*

Pada Tabel 4.36 dibawah ini merupakan hasil dari Servqual *score* untuk dimensi *Tangibles*.

Tabel 4.36 Kesenjangan gap, persepsi dan harapan Dimensi *Tangibles*

No	Variabel	Pernyataan	Persepsi (Perception) Rata-Rata	Harapan (Expectation) Rata-Rata	Gap (Servqual)
1	TA1	Pelayanan PLN Mobile memiliki fasilitas yang mendukung pemanfaatan dalam memberikan informasi untuk pelanggan	4.51	4.40	0.11
2	TA2	Pelayanan yang ada pada PLN Mobile sudah berfungsi dengan baik	4.43	4.43	0
3	TA3	PLN Mobile memiliki kenyamanan fasilitas yang diberikan untuk pelanggan	4.36	4.38	-0.02
4	TA4	Informasi PLN Mobile yang digunakan oleh pelanggan mudah dimengerti	4.30	4.28	0.02
5	TA5	Fitur PLN Mobile mudah dimengerti	4.31	4.28	0.03
6	TA6	Penampilan fitur-fitur PLN Mobile terlihat jelas dan menarik	4.34	4.38	-0.04
7	TA7	Anda dapat mengoperasikan fitur PLN Mobile dengan mudah	4.36	4.26	0.1

Dari Tabel 4.36 diatas menunjukkan hasil perhitungan dimana pada pernyataan TA1, TA4, TA5 dan TA7 memiliki kesenjangan GAP yang tinggi antara persepsi dan harapan sedangkan pada TA2 memiliki kesenjangan GAP yang seimbang dan TA3 dan TA6 memiliki kesenjangan GAP yang masih rendah.

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa pihak penyedia layanan PLN Mobile hampir semua pernyataan sudah dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan tetapi masih ada belum memenuhi kebutuhan pengguna pada pernyataan TA3 dan TA6 harus ditingkatkan lagi dan harus diperbaiki karena yang berkaitan dengan dukungan fasilitas yang ada di layanan PLN Mobile dan fitur-fitur PLN Mobile. Karena dukungan fasilitas pada PLN Mobile dan fitur-fitur PLN Mobile sangat diperlukan dalam penggunaan sistem dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan penggunanya.

4.4.2 Dimensi *Reliability*

Pada Tabel 4.37 dibawah ini merupakan hasil dari *Servqual score* untuk dimensi *Reliability*.

Tabel 4.37 Kesenjangan gap, persepsi dan harapan Dimensi *Reliability*

1	RE1	PLN Mobile sudah menyediakan informasi yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan	4.39	4.31	0.08
2	RE2	PLN Mobile memberikan informasi yang terbaru	4.36	4.31	0.05
3	RE3	Pelayanan PLN Mobile memberikan informasi yang cepat dan tepat waktu	4.35	4.34	0.01
4	RE4	Kemudahan dalam penggunaan PLN Mobile bagi pelanggan PLN Mobile	4.31	4.23	0.08

5	RE5	Kemampuan PLN Mobile untuk melaksanakan keluhan pelanggan tanpa melakukan kesalahan	4.43	4.22	0.21
6	RE6	Kesesuaian pelayanan yang dijanjikan kemampuan PLN Mobile dalam menyelesaikan masalah	4.31	4.21	0.1

Tabel 4.37 (Lanjutan)

7	RE7	Keandalan PLN Mobile dalam menyesuaikan keinginan pelanggan apabila sewaktu-waktu ada perubahan	4.42	4.31	0.11
---	-----	---	------	------	------

Pembahasan pada Tabel 4.37 diatas menunjukkan hasil perhitungan dimana pada pernyataan RE1, RE2, RE3, RE4, RE5, RE6 dan RE7 memiliki kesenjangan gap yang tinggi antara persepsi dan harapan. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas pada pernyataan yang berkaitan dengan kehandalan sistem layanan PLN Mobile sudah dapat memenuhi kebutuhan pengguna sistemnya.

4.4.3 Dimensi *Responsiveness*

Pada Tabel 4.38 dibawah ini merupakan hasil dari Servqual *score* untuk dimensi *Responsiveness*.

Tabel 4.38 Kesenjangan gap, persepsi dan harapan Dimensi *Responsiveness*

1	RS1	Kemudahan dalam mengakses PLN Mobile	4.37	4.29	0.08
2	RS2	Pengelola PLN Mobile mampu mengatasi keluhan anda	4.35	4.25	0.1
3	RS3	Pengelola PLN Mobile cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan PLN mobile	4.40	4.33	0.07

4	RS4	Pengelola PLN Mobile memberikan solusi apabila terjadi permasalahan ketika pelanggan menggunakan PLN Mobile	4.39	4.32	0.07
5	RS5	Pengelola PLN Mobile tidak menunjukkan kesan sibuk ketika melayani pelanggan	4.40	4.32	0.08

Tabel 4.38 (Lanjutan)

6	RS6	Pengelola PLN Mobile ramah dalam melayani pelanggan	4.39	4.31	0.08
7	RS7	Pelanggan mendapatkan waktu pelayanan yang cukup dari pengelola PLN Mobile	4.38	4.36	0.02

Pembahasan pada Tabel 4.38 diatas menunjukkan hasil perhitungan dimana pada pernyataan RS1, RS2, RS3, RS4, RS5, RS6 dan RS7 memiliki kesenjangan gap yang tinggi antara persepsi dan harapan. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas pada pernyataan yang berkaitan dengan daya tanggap terhadap sistem layanan PLN Mobile sudah dapat memenuhi kebutuhan pengguna sistemnya.

4.4.4 Dimensi Assurance

Pada Tabel 4.39 dibawah ini merupakan hasil dari Servqual score untuk dimensi Assurance.

Tabel 4.39 Kesenjangan gap, persepsi dan harapan Dimensi Assurance

1	AS1	PLN Mobile memberikan sistem keamanan data untuk pelanggan	4.42	4.43	-0,01
2	AS2	PLN Mobile sudah mampu membantu menyediakan informasi yang dibutuhkan	4.39	4.19	0.2

3	AS3	Pengelola PLN Mobile berperilaku sopan ketika melayani pelanggan	4.34	4.25	0.09
4	AS4	Pengelola PLN Mobile memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mendukung pekerjaan mereka	4.40	4.19	0.21

Tabel 4.39 (Lanjutan)

5	AS5	Pengelola PLN Mobile dapat diandalkan dan bersikap profesional terhadap pelanggan	4.41	4.26	0.15
6	AS6	Anda merasa aman untuk menggunakan PLN Mobile	4.35	4.27	0.08
7	AS7	Anda merasa yakin PLN Mobile dapat memenuhi kebutuhan anda	4.40	4.25	0.15

Dari Tabel 4.39 diatas menunjukkan hasil perhitungan dimana pada pernyataan AS2, AS3, AS4, AS5, AS6 dan TA7 memiliki kesenjangan GAP yang tinggi antara persepsi dan harapan sedangkan pada pernyataan AS1 memiliki kesenjangan GAP yang masih rendah.

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa pihak penyedia layanan PLN Mobile hampir semua pernyataan sudah dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan tetapi masih ada belum memenuhi kebutuhan pengguna pada pernyataan AS1 sebaiknya perlu ditambahkan lagi sistem keamanannya terutama pada data yang ada pada PLN Mobile pengguna tersebut. Agar pengguna bisa merasa lebih aman dan nyaman dalam menggunakan PLN Mobile.

4.4.5 Dimensi *Empathy*

Pada Tabel 4.40 dibawah ini merupakan hasil dari Servqual *score* untuk dimensi *Empathy*.

Tabel 4.40 Kesenjangan gap, persepsi dan harapan Dimensi *Empathy*

1	EM1	Pengelola PLN Mobile bersungguh-sungguh dalam menyikapi keluhan pelanggan	4.43	4.31	0.12
2	EM2	Pengelola PLN Mobile harus mengutamakan kepentingan pelanggan	4.40	4.28	0.12
3	EM3	Pengelola PLN Mobile memberikan masukan/pengertian tentang keluhan yang dihadapi pelanggan	4.30	4.31	-0.01
4	EM4	Pengelola PLN Mobile memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan	4.39	4.31	0.08
5	EM5	Kemudahan berinteraksi pelanggan PLN Mobile dengan pengelola PLN Mobile	4.39	4.26	0.13
6	EM6	Waktu mengoperasikan PLN Mobile sangat fleksibel (bisa digunakan kapan saja)	4.38	4.27	0.11
7	EM7	Anda merasa menu-menu PLN Mobile sudah memenuhi kebutuhan anda	4.32	4.33	-0.01

Dari Tabel 4.40 diatas menunjukkan hasil perhitungan dimana pada pernyataan EM1, EM2, EM4 EM5, dan EM6 memiliki kesenjangan GAP yang tinggi antara persepsi dan harapan sedangkan pada EM3 dan EM7 memiliki kesenjangan GAP yang masih rendah.

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa pihak penyedia layanan PLN Mobile hampir semua pernyataan sudah dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan tetapi masih ada belum memenuhi kebutuhan pengguna pada pernyataan EM3 dan EM7 harus memerlukan perhatian dari pengelola PLN Mobile dan harus diperbaiki karena yang berkaitan dengan masukan/pengertian tentang keluhan yang dihadapi pelanggan dan menu-menu PLN Mobile. Karena masukan/pengertian tentang keluhan yang dihadapi pelanggan dan menu-menu PLN Mobile sangat diperlukan dalam penggunaan sistem agar dapat diterima dengan baik oleh

penggunanya..