



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT PLN (PERSERO)**

KOTA SEMARANG

Skripsi

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

Vanny Agung Prasetya

NIM 14020217130063

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vanny Agung Prasetya
NIM : 14020217130063
Departemen : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan PT. PLN (Persero) Kota Semarang**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Saya Sendiri** dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjananya).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 27 Juli 2022

Pembuat pernyataan,

Vanny Agung Prasetya

NIM 14020217130063

HALAMAN PENGESAHAN

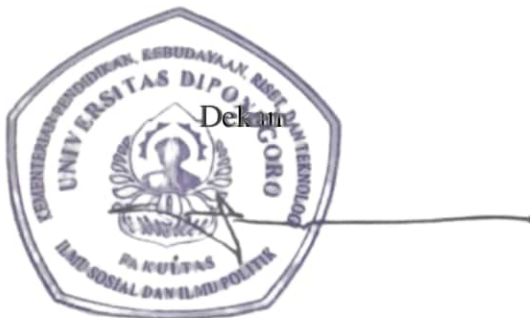
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Kota Semarang

Nama Penyusun : Vanny Agung Prasetya

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 27 Juli 2022



Dr. Hardi Warsono, MT
NIP. 19640827 199001 1 001

Dosen Pembimbing

Widayanto, S.Sos M.Si
Drs. Handojo Djoko Waluyo, M.Si

Dosen Penguji

Prof. Dr. Dra. Ari Pradhanawati, MS
Widayanto, S.Sos M.Si
Drs. Handojo Djoko Waluyo, M.Si

Wakil Dekan I

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 19690822 199403 1 003

MOTTO

“Barang siapa bertakwa kepada Allah maka Dia akan menjadikan jalan keluar baginya, dan memberinya rezeki dari jalan yang tidak ia sangka, dan barang siapa yang bertawakal kepada Allah maka cukuplah Allah baginya, Sesungguhnya Allah melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu kadarnya.”

(Q.S. At-Thalaq: 2-3)

“ Ilmu itu lebih baik dari kekayaan, karena kekayaan ini harus dijaga, sedangkan ilmu menajaga kamu”

(Ali Bin Abi Thalib)

PERSEMBAHAN

- Allah SWT yang sudah memberi kesehatan maupun segala rahmat sehingga mampu menuntaskan penelitian ini dengan baik.
- Terhadap orangtua dan adik serta keluarga saya yang selalu meberikan supprort terhadap saya.
- Terhadap teman dekat saya Nirmala Puspita Sari yang selalu membantu saya dalam menyusun skripsi ini.
- Dosen Pembimbing I Bapak Widayanto maupun dosen pembimbing II Bapak Handoyo yang selalu sabar memberi bimbingan agar segera menuntaskan skripsi saya.
- Dan semua teman yang ikut serta secara langsung ataupun tidak langsung selama penulisan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Saya memanjatkan rasa syukur kepada Tuhan Yang Mahaesa berkat karunia-Nya tugas akhir ini bisa terselesaikan sebagai satu dari sekian banyak persyaratan guna memperoleh Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan Terhadap Pelanggan PT. PLN (Persero) Kota Semarang. Penulisan skripsi ini melibatkan berbagai pihak yang sudah memberi bantuan baik doa, kerjasama ataupun dukungan secara langsung ataupun tidak langsung. Sebab itulah, atas kerendahaan hati, saya ingin mengutarakan terima kasih teruntuk:

1. Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang sudah memberikan peluang bagi penulis guna menuliskan tugas akhir ini.
2. Dr. Widiartanto S.Sos., M.AB. selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Dr Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang sudah memberikan peluang kepada penulis guna melakukan penyusunan tugas akhir ini.
4. Widayanto, S.Sos M.Si selaku dosen pembimbing 1 yang membantu, serta memberi bimbingan selama proses menyusun tugas akhir.
5. Drs. Handojo Djoko Waluyo, M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang sudah membantu serta memberi bimbingan selama proses menyusun tugas akhir ini.

6. Prof. Dr. Dra. Ari Pradhanawati, M.S. selaku wali dosen yang sudah membimbing serta dorongan untuk saya selama kuliah.
7. Semua dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, terutama dosen Administrasi Bisnis yang sudah memberi ilmu yang memiliki manfaat bagi penulis selama kuliah.
8. Pihak PT. PLN (Persero) Kota Semarang yang sudah mengizinkan serta bantuannya guna melakukan kajian ini.
9. Bagi semua partisipan yang bersedia membantu mengisi kuesioner.
10. Muhammad Hafni, Fahim Khilda, Ikhsan Hudatama yang sudah banyak membantu mengajari saya bagaimana cara menyusun serta menuntaskan tugas akhir ini.
11. Pihak mana pun yang sudah memberi bantuan selama menyusun tugas akhir ini.

Penulis menyadari bila selama menyusun tugas akhir ini masih ada kekurangan. Atas dasar itulah, penulis mengharapkan kritik serta masukan guna menyempurnakan tugas akhir ini. Penulis mempunyai harapan agar skripsi ini bisa memberikan dampak positif secara nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 27 Juli 2022

Vanny Agung Prasetya
NIM 14020217130063

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT PLN (PERSERO)

ABSTRAK

Diketahui bahwa abad ini sudah terjun ke era globalisasi. Pada abad globalisasi ini, mobilitas informasi, investasi, teknologi, sumber daya, dan industri semakin meningkat. Oleh karena itu, peran inovasi tidak diragukan lagi akan menjadi lebih penting dan lebih penting. Pasar global tidak hanya menyebabkan meningkatnya persaingan pola dan kompleksitas yang diwarnai oleh perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat, tetapi juga membawa persaingan pasar yang utuh.

PLN bertugas menyediakan listrik untuk kepentingan umum dan permintaannya meningkat dari tahun ke tahun. Meningkatnya kebutuhan listrik sebagai akibat dari peningkatan kualitas kesejahteraan masyarakat juga akan mengiringi perkembangan industri di Indonesia. PLN memiliki keterbatasan dalam memenuhi kebutuhan listrik yang terus meningkat. Di Indonesia, PT. Perusahaan Listrik Negara/PLN (Persero) adalah badan usaha milik negara yang ditunjuk sebagai penyedia tenaga listrik untuk memenuhi kebutuhan tenaga listrik masyarakat Indonesia.

Penelitian ini menggunakan *explanatory research* dan *teknik pengambilan sampel yang digunakan non probability sampling* karena data yang diperoleh hanya angka pelanggan saja dan tidak secara detail lagi untuk datanya. Insidental dan purposive berdasarkan kriteria sebagai pelanggan PT. PLN (Persero) Kota Semarang, listrik prabayar, dan bersedia untuk mengisi kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan analisis kuantitatif yang terdiri dari analisis tabulasi silang, uji koefisien korelasi, analisis regresi sederhana dan berganda, uji koefisien determinasi, uji t, dan uji mediasi dengan menggunakan software komputer *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 15.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator penting dari kepuasan pelanggan karena pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggan. Semakin tinggi Kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi layanan menjadi salah satu indikator dari kepuasan pelanggan karena suatu inovasi baru yang mampu mempermudah dan memberikan kenyamanan dalam pelayanan maka akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggan. Semakin baik inovasi layanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Inovasi Layanan, Kepuasan Pelanggan

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT PLN (PERSERO)

ABSTRACT

It is known that this century has plunged into the era of globalization. In this era of globalization, the mobility of information, investment, technology, resources, and industry is increasing. Therefore, the role of innovation will undoubtedly become more and more important. The global market has not only led to increased competition in patterns and complexity characterized by the rapid development of information technology, but also brought complete market competition.

PLN is tasked with providing electricity for public purposes and the demand is increasing from year to year. The increasing demand for electricity as a result of improving the quality of people's welfare will also accompany the development of industry in Indonesia. PLN has limitations in meeting the increasing demand for electricity. In Indonesia, PT. The State Electricity Company/PLN (Persero) is a state-owned enterprise appointed as a provider of electricity to meet the electricity needs of the Indonesian people.

This study uses explanatory research and the sampling technique used is non-probability sampling because the data obtained are only customer numbers and not in detail for the data. Incidental and purposive based on the criteria as a customer of PT. PLN (Persero) Semarang City, prepaid electricity, and willing to fill out the questionnaire. The data analysis technique used was quantitative analysis consisting of cross tabulation analysis, correlation coefficient test, simple and multiple regression analysis, coefficient of determination test, t test, and mediation test using computer software Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 15.

The results showed that the service quality variable had a positive and significant effect on customer satisfaction at PT PLN (Persero) Semarang. This shows that service quality is one of the important indicators of customer satisfaction because good service will create satisfaction for customers. The higher the quality of service provided, the higher the customer satisfaction. The results showed that the service innovation variable had a positive and significant effect on customer satisfaction at PT PLN (Persero) Semarang. This shows that service innovation is an indicator of customer satisfaction because a new innovation that is able to simplify and provide convenience in service will create satisfaction for customers. The better the service innovation provided, the higher the customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Service Innovation, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTARC.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Kerangka Teori	10
1.5.1 Kualitas Pelayanan	10
1.5.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
1.5.1.2 Faktor-faktor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	13
1.5.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan	14
1.5.2 Inovasi Layanan	14
1.5.2.1 Indikator Inovasi Layanan	15
1.5.3 Kepuasan Pelanggan	17
1.5.3.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	18

1.5.3.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan	20
1.5.3.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	20
1.5.3.4 Indikator Kepuasan Pelanggan	21
1.5.4 Penelitian Terdahulu	22
1.5.5 Pengaruh Antar Variabel	24
1.5.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
1.5.5.2 Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	25
1.6 Hipotesis Penelitian	26
1.6.1 Model Hipotesis	27
1.7 Definisi Konsep.....	28
1.7.1 Kualitas Pelayanan	28
1.7.2 Inovasi Layanan	28
1.7.3 Kepuasan Pelanggan	28
1.8 Definisi Operasional	28
1.8.1 Kualitas Pelayanan	29
1.8.2 Inovasi Layanan	30
1.8.3 Kepuasan Pelanggan	30
1.9 Metode Penelitian.....	31
1.9.1 Tipe Penelitian	31
1.9.2 Populasi dan Sampel	31
1.9.2.1 Populasi	31
1.9.2.2 Sampel	31
1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel	32
1.9.4 Jenis Data dan Sumber Data	33
1.9.4.1 Jenis Data.....	33
1.9.4.2 Sumber Data.....	33

1.9.5 Skala Pengukuran	34
1.9.6 Teknik Pengumpulan Data	35
1.9.7 Instrumen Penelitian.....	36
1.9.8 Teknik Analisis Data	37
1.9.9 Pengujian Hipotesis.....	40
BAB II GAMBARAN UMUM	44
2.1 Sejarah Umum PT. PLN (Persero) Semarang	44
2.1.1 Visi PT. PLN (Persero)	45
2.1.2 Misi PT. PLN (Persero).....	45
2.2 Logo PT. PLN (Persero).....	46
2.3 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Semarang	46
2.4 Job Deskripsi	47
2.5 Bidang Usaha dan Wilayah Kerja	49
2.6 Identitas Responden	51
2.6.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
2.6.2 Responden Berdasarkan Usia	52
2.6.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	52
2.6.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
2.6.5 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	54
2.6.6 Responden Berdasarkan Jenis Pelanggan.....	55
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	57
3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	57
3.1.1 Uji Validitas.....	58
3.1.2 Uji Reliabilitas	61
3.2 Analisis dan Hasil Interpretasi Hasil Penelitian	62

3.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero)	
Semarang	62
3.2.1.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas	
Pelayanan PT. PLN (Persero) Semarang	71
3.2.1.2 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan	73
3.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Inovasi Layanan PT. PLN (Persero)	
Semarang	75
3.2.2.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Inovasi Layanan PT.	
PLN (Persero) Semarang	80
3.2.2.2 Kategorisasi Variabel Inovasi Layanan.....	81
3.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN	
(Persero) Semarang	83
3.2.3.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan	
Pelanggan PT. PLN (Persero) Semarang.....	87
3.2.3.2 Kategorisasi Variabel Kepuasan Pelanggan	88
3.3 Uji Hipotesis	90
3.3.1 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelangga	
PT.PLN (Persero) Semarang	90
3.3.1.1 Analisis Tabulasi Silang	90
3.3.1.2 Analisis Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	
Pelanggan.....	91
3.3.1.3 Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap	
Kepuasan Pelanggan	92
3.3.1.4 Analisis Regresi Sederhana Kualitas Pelayanan Terhadap	
Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero).....	94
3.3.1.5 Uji Signifikansi (Uji t) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap	

Kepuasan Pelanggan	95
3.3.2 Analisis Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	97
3.3.2.1 Analisis Tabulasi Silang	97
3.3.2.2 Koefisien Korelasi Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	98
3.3.2.3 Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	99
3.3.2.4 Analisis Regresi Sederhana Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero)	100
3.3.2.5 Uji Signifikasi (Uji t) Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	102
3.3.3 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Semarang	104
3.3.3.1 Koefisien Korelasi Berganda	104
3.3.3.2 Koefisien Determinasi	105
3.3.3.3 Analisis Regresi Berganda	106
3.3.3.4 Uji Signifikasi Pengaruh Silmutan (Uji F)	108
3.4 Pembahasan	110
3.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	110
3.4.2 Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	111
BAB IV PENUTUP	113
KESIMPULAN	113
SARAN	114
DAFTAR PUSTAKA.....	115
LAMPIRAN	118

DAFTAR TABEL

1.1 Gangguan Listrik PT. PLN (Persero).....	3
1.2 Data Realisasi dan Target Pelanggan.....	4
1.3 Penelitian Terdahulu	22
1.4 Skala Likert.....	35
1.5 Pedoman Untuk Mengetahui Interpretasi Koefisien Korelasi	38
2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
2.2 Responden Berdasarkan Usia	52
2.3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	53
2.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
2.5 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	55
2.6 Responden Berdasarkan Jenis Pelanggan.....	56
3.1 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	59
3.2 Uji Validitas Variabel Inovasi Layanan	60
3.3 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	61
3.4 Hasil Uji Reliabilitas	62
3.5 Adanya Kebersihan Loker Pembayaran Sehingga Nyaman Dalam Melakukan Pembayaran	64
3.6 Penampilan Karyawan PT. PLN (Persero) Kota Semarang Rapi	64
3.7 Kinerja PT. PLN Sesuai dengan Harapan Pelanggan	65
3.8 PT. PLN (Persero) Memberikan Pelayanan Yang Telah Dijanjikan Secara Akurat.....	66
3.9 Respon Karyawan PT. PLN Menyampaikan Informasi Yang Jelas Terhadap Pelanggan	66

3.10 PT. PLN (Persero) Tepat Dan Cepat Dalam Pelayanan. Pernyataan, dan Keluhan Pelanggan.....	67
3.11 Mampu Memenuhi Kebutuhan Listrik Pelanggan	68
3.12 Mampu Menanamkan Kepercayaan Kepada Pelanggan	69
3.13 PT. PLN (Persero) Selalu Memberikan Infomarsin Kepada Pelanggan	70
3.14 Memenuhi Kebutuhan Pelanggan Secara Spesifik	71
3.15 Rekapitulasi Jawaban Partisipan Perihal Variabel Kualitas Pelayanan	72
3.16 Tabel Kategorisasi Kualitas Pelayanan	74
3.17 PT. PLN (Persero) Telah Optimal Dalam Mengembangkan Pelayanan	76
3.18 PT. PLN (Persero) Telah Memberikan Layanan Lebih Luas Kepada Pelanggan.....	76
3.19 PT. PLN (Persero) Sudah Mengembangkan Layanan Baru (Listrik Prabayar) Kepada Pelanggan.....	77
3.20 PT. PLN (Persero) Sudah Meningkatkan Kinerja Perusahaanya	78
3.21 PT. PLN Memudahkan Pelanggan Untuk Berinteraksi dengan Perusahaan Jika Pelanggan Mengalami Keluhan	79
3.22 Rekapitulasi Jawaban Partisipasi Perihal Variabel Inovasi Layanan	80
3.23 Tabel Kategorisasi Inovasi Layanan	82
3.24 Pemakaian Token Sesuai Dengan Penggunaan Listrik	84
3.25 Token Listrik Prabayar Mudah Untuk Digunakan	84
3.26 Pilihan Harga Pulsa Token Sangat Variatif	85
3.27 Pembayaran Token Lebih Efisien Dari Pada Meteran Pasca Bayar	86
3.28 Rekapitulasi Jawaban Partisipan Perihal Variabel Kepuasan Pelanggan.....	87
3.29 Tabel Kategorisasi Kepuasan Pelanggan	89
3.30 Tabulasi Silang Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	91

3.31 Analisis Korelasi Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	92
3.32 Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	93
3.33 Analisis Regresi Sederhana Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	94
3.34 Tabulasi Silang Variabel Inovasi (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .	98
3.35 Analisis Korelasi Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	99
3.36 Koefisien Determinasi Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan....	100
3.37 Analisis Regresi Linear Sederhana Inovasi Layanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	101
3.38 Hasil Uji Korelasi Berganda Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	105
3.39 Koefisien Determinasi	106
3.40 Analisis Regresi Berganda	107
3.41 Hasil Uji F Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Inovasi Layanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	109

DAFTAR GAMBAR

1.1 Kurva Uji t One Tailed Test	41
1.2 Kurva Uji F	43
2.1 Logo PT. PLN (Persero)	46
2.2 Struktur Organisasi Pada PT. PLN (Persero) Area Semarang	47
3.1 Uji T Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	97
3.2 Uji T Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	104
3.3 Uji F Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	110