

202110160311210  
Restu Heriansyah  
Prodi Manajemen

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PT. PLN (Persero) DINOYO**

**SKRIPSI**



**OLEH**  
**RESTU HERIANSYAH**  
**202110160311210**

**PROGRAM MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2025**



## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

#### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) DINOYO

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Restu Heriansyah

NIM : 202110160311210

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 20 Desember 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.

Pembimbing II : Dr. Fien Zulfikarijah, M.M.

Penguji I : Dr. Rohmat Dwi Jatniko, M.M.

Penguji II : Kenny Roz, S.Kom., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

M. Sri Wahyudi S., S.E., M.E., Ph.D.

Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.

## PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Restu Heriansyah  
NIM : 202110160311210  
Program Studi : Manajemen  
Email : [restuheriansyah210@gmail.com](mailto:restuheriansyah210@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar asli dan karya hasil sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (plagiarisme) dari karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini secara tertulis dan jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan, dengan menyebut nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan data atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 19 Desember 2025

Yang membuat pernyataan,



Restu Heriansyah

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan  
PT. PLN (Persero) Dinoyo**

**Restu Heriansyah, Rahmad Wiyaya, Fien Zulfikarijah**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Email: [restuheriansyah210@gmail.com](mailto:restuheriansyah210@gmail.com)

**ABSTRAK**

Kepuasan Pelanggan merupakan perasaan puas atau kecewa seseorang yang tercipta dari perbandingan penampilan produk atau hasil dengan harapan. PT PLN (persero) Dinoyo merupakan salah satu perusahaan listrik di Malang yang memberikan pelayanan terbaik demi kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) Dinoyo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik sampling menggunakan *Convenience sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner dengan jumlah responden sebanyak 100 responden yang menggunakan jasa PLN Dinoyo. Penelitian ini menggunakan analisis rentang skala, analisis linear berganda, uji coba instrumen, uji asumsi klasik dan uji hipotesis untuk menentukan pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan serta kualitas pelayanan dan kualitas informasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kualitas Informasi, Kepuasan Pelanggan

***The Influence of Service Quality and Information Quality on Customer Satisfaction at PT.  
PLN (Persero) Dinoyo***

***Restu Heriansyah, Rahmad Wiyaya, Fien Zulfikarjah***

*Management Study Program, Faculty of Economics and Business*

*University of Muhammadiyah Malang*

*Email: [restuheriansyah210@gmail.com](mailto:restuheriansyah210@gmail.com)*

***ABSTRACT***

*Customer satisfaction is a person's feeling of satisfaction or disappointment resulting from comparing a product's performance or results to their expectations. PT PLN (Persero) Dinoyo is an electricity company in Malang that provides the best service to ensure customer satisfaction. This research aims to analyze the influence of service quality and information quality on customer satisfaction at PT PLN (Persero) Dinoyo. This research uses a quantitative approach. The sampling technique uses convenience sampling. The data collection technique uses a questionnaire with a total of 100 respondents who use PLN Dinoyo services. This research uses scale range analysis, multiple linear analysis, instrument testing, classical assumption testing and hypothesis testing to determine the effect of service quality and information quality on customer satisfaction. Based on the research results, service quality has a positive effect on customer satisfaction, information quality has a positive effect on customer satisfaction and service quality and information quality have a significant and positive effect on customer satisfaction.*

***Keywords:*** *Service Quality, Information Quality, Customer Satisfacti*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur diucapkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat-Nya sehingga skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Dinoyo**” dapat ditulis sampai dengan selesai. Skripsi ini dapat ditulis berkat kontribusi dari semua pihak dengan memberikan sumbangan baik pikiran materi maupun pengalaman, maka penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak M. Sri Wahyudi S, S.E M.E., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Ibu Dr. Nurul Asfiah, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Dr. Rahmad Wijaya S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan bimbingan, petunjuk dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Fien Zulfikarijah M.M selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan arahan, dorongan dan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah mengajarkan ilmunya kepada penulis.
6. Bapak tercinta dan panutanku yaitu bapak Zaenuddin, terima kasih sudah berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang hanya tamatan SD yang tidak pernah bermimpi melanjutkan SMP maupun SMA atau bahkan duduk di bangku kuliah. Namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi dan memberi dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
7. Pintu surgaku ibunda tercinta yaitu ibu Haeriah yang telah melahirkan, memberikan kasih sayang dan cinta kepada penulis, serta selalu menjadi

tempat berpulang paling ternyaman bagi penulis. Terima kasih untuk do'a yang beliau panjatkan selama ini sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

8. Kepada seseorang yang selalu memberikan semangat, Mardita Riski Kayanti terimakasih telah menemani, mendukung, menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah dan selalu memberikan semangat kepada penulis.
9. Teman-teman penulis serta pihak-pihak lain yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang lebih baik kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, selanjutnya penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya apabila masih ada kekurangan dan kesalahan. Atas perhatiannya disampaikan terima kasih yang sebanyak-banyaknya.

Malang, ..... 2025

## DAFTAR ISI

<b><u>PERNYATAAN ORISINALITAS</u></b> .....	<b>ii</b>
<b><u>LEMBAR PERSETUJUAN</u></b> .....	<b>vii</b>
<b><u>ABSTRAK</u></b> .....	<b>vii</b>
<b><u>ABSTRACT</u></b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II</b> .....	<b>6</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Landasan Teori .....	6
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	7
2.3 Kualitas Pelayanan .....	10
2.4 Kualitas Informasi.....	15
2.5 Penelitian Terdahulu.....	16
2.5 Kerangka Berfikir.....	23
2.6 Hipotesis.....	24
<b>BAB III</b> .....	<b>26</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
3.1 Lokasi Penelitian .....	26
3.2 Jenis Penelitian .....	26
3.3 Populasi, Sampel dan Sampling .....	26
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	28

3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.6 Teknik Pengukuran Data .....	29
3.7 Teknik Analisis Data .....	29
3.8 Uji Coba Instrumen .....	30
3.9 Uji Asumsi Klasik .....	34
3.10 Teknik Analisis Data .....	35
3.11 Uji Hipotesis.....	36
<b>BAB IV .....</b>	<b>37</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	37
4.2 Hasil Analisis Rentang Skala .....	38
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	42
4.4 Uji Heterokedastisitas .....	43
4.5 Hasil Uji Analisis Data.....	44
4.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	44
4.7 Hasil Uji Hipotesis (Uji-t).....	45
4.8 PEMBAHASAN .....	46
<b>BAB V.....</b>	<b>54</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>54</b>
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>58</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Jumlah Pelanggan Sesuai Rating .....	3
Tabel 2. Daftar Keluhan Pelanggan PLN. Dinoyo .....	4
Tabel 3. Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 4. Definisi Operasional Variabel .....	28
Tabel 5. Kategori Penilaian Kuisisioner .....	29
Tabel 6. Rentang Skala.....	30
Tabel 7. Hasil Contoh Uji Validitas.....	31
Tabel 8. Hasil Contoh Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	33
Tabel 9. Hasil Contoh Uji Reliabilitas Kualitas Informasi .....	34
Tabel 10. Hasil Contoh Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	34
Tabel 11. Karakteristik Jenis Kelamin .....	37
Tabel 12. Karakteristik Usia Responden .....	38
Tabel 13. Karakteristik Lama Menjadi Pelanggan .....	38
Tabel 14. Hasil Analisis Rentang Skala Kualitas Pelayanan.....	38
Tabel 15. Hasil Analisis Rentang Skala Kualitas Informasi .....	40
Tabel 16. Hasil Analisis Rentang Skala Kepuasan Pelanggan.....	41
Table 17. Hasil Uji Kolmogrov Smirnov .....	42
Tabel 18. Hasil Uji Multikolinieritas.....	43
Tabel 19. Hasil Uji Heterokedastisitas .....	43
Tabel 20. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	44
Tabel 21. Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	44
Tabel 22. Hasil Uji Hipotesis (Uji-t) .....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berfikir.....	23
----------------------------------	----

## DAFTAR PUSTAKA

1. Rahman, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Area Manado. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(1), 1–10.
2. Pebrianti, T., Ghozali, Z., Bangsawan, A., Anggraini, H. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar (Studi Kasus Pada PT. PLN (Persero) UIWS2JB UP3 Ogan Ilir Ulp Indralaya). *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2), 61–73.
3. Bere, S.A.D., Atti,A., Ndi, M. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perusahaan Listrik Negara (PLN) Atambua Menggunakan Metode Structural Equation Modeling. *Jurnal Diferensial*, 5(1), 12–21.
4. Wibowo, M. L., Setyabudi, D., & Manalu, S. R. (2024). Pengaruh Ekspektasi Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk Luxcrime Blur & Cover Two Way Cake di Shopee. *Interaksi Online*, 12(3), 902-911..
5. Tjiptono, F., Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategi*. ANDI, Yogyakarta
6. Paulina. (2016). Efektivitas Kinerja Pegawai Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang Rayon Dinoyo Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 5(1), 58–61.
7. Hidayat, F., Riono, S.B., Kristiana, A., Mulyani, I.D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Penelitian Ekonomi, Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(3), 214–31.
8. Giese, J. L., Cote, J. A. (2009). Defining Consumer Satisfaction. *Acad Mark Sci Rev*. 1(3):272–8.
9. Lupiyoadi R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
10. Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta, Bandung
11. Susilowati, I.H., Utari, S.C. (2022). Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian di Apotik MAMA Kota Depok. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*. 6(1), 134–40.
12. Fauziah,S., Vindiana, A.P. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PLN Persero : Studi Literatur dari PLN Seluruh Indonesia. *Jurnal Manajemen*, 15(6), 297–304.
13. Kusuma, I., Wardana, M. (2023). *Konstruksi Kepuasan Untuk Loyalitas Pelanggan*. Cv. Intelektual Manifes Media
14. Gedoa, P., Posi, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) UP3 Tobelo. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(1), 13–25. 25.
15. Hardiati, L., Hasbiyah, S. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Pada (Kantor UPT) PT. PLN Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. *Jurnal Pelayananana Publik*, 1(3), 948–58.
16. Parasuraman, A., Zaithaml, V.L., Berry, L. L. (2008). Servqual : A Multiple-

- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal Retail*.
17. Istianto B. (2009). *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Mitra Wacana Media. Jakarta
  18. Sangadji., Sopiha. (2014). *Perilaku Konsumen*. Andi. Yogyakarta
  19. Mangun, I.B.G.M., Wirawati, N.G.P. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Akuntansi*, 22 (1), 683-713. 14.
  20. Veranita, M., Hani, H. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Bandung Selatan. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 5(1):249–59.
  22. Maryana, F., Sayekti R., Arum, T. (2018). Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Tengah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 213–29.
  23. Manurung, A.A., Wahyuni, C. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Cabang Kecamatan Paya Pasir Medan. *Jurnal Visi Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen*, 5(1), 35–44.
  23. Prasetya, V.A., Widayanto, W., Waloejo, H.D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(4), 694–700.
  25. Sari, S.L., Ratnaningsih, I. Z. (2018). Cyberloafing Pada Pegawai Dinas X Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Empati*, 7(4), 160–7.
  25. Destyasa, E. W., Setyanto, N.W., Tantrika, C.F.M. (2013). Analisis Kualitas Jasa Listrik Prabayar dengan Mengintegrasikan Metode Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Rekayasa*, 1(2), 218-228.
  26. Pujiati, N.P., Nurhayati, T. (2023). Peran Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Pada Aplikasi Pln Mobile Untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kudus Kota. *Jurnal Ilmu Sultan Agung*, 5(1), 736–743.
  27. Rahmawati, Subadi, W. (2020). Kualitas Pelayanan Masyarakat Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser. *Jurnal Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 3(2), 42–56.
  28. Sigalingging, E. D., Permatasari, D.I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Enterprise Resource Planning-System Application and Product in Data Processing (Erp-Sap) Dengan Perceived Usefulness Sebagai Variabel Moderating pada Pelindo I (Persero) Sumatera Utara. *Jurnal Ilmu Mahasiswa Akuntansi*, 12(1), 46–57.
  29. Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(2), 46–55.
  30. Bagana, B.D., Novianingtyas, G.E. (2022). Pengaruh Profitabilitas,

- Leverage, Likuiditas, dan Ukuran Perusahaan Terhadap Pembagian Dividen Pada Perusahaan Perbankan Konvensional yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) Periode 2016-2020. *Jurnal Ilmu Akuntansi dan Keuangan*, 5(2), 38–55.
31. Harahap, E.S. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Air Minum Isi Ulang Rava Water di Kecamatan Percut Sei Tuan. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi*, 2(1), 7–15.
  32. Ani, J., Lumanawuw, B., Tampenawas, J.L.A. (2023). Pengaruh Citra Merek, Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada E-Commerce Tokopedia Di Kota Manado. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Bisnis dan Akuntansi*, 9(2), 663–674.
  33. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.

## 7. Hasil Cek Plagiasi



**Lembaga Informasi dan Publikasi**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang  
**Tanda Terima Cek Plagiasi**

Tanggal : 8/12/2025

Kode : 2839528470  
Nama : Restu Heriansyah  
NIM : 202110160311210  
Prodi : Manajemen  
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan  
PT. PLN (Persero) Dinoyo  
Persentase Plagiasi : 13%  
Keterangan : LULUS

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M