



Pengaruh Kualitas Layanan Inti, Kepercayaan Layanan, dan Dukungan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Meureudu

Nuriyanti^{1*}, Khairul Aswadi², Murni³

¹⁻³Program Studi Manajemen, Universitas Islam Kebangsaan Indonesia, Indonesia

*Penulis Korespondensi: nuriyantii283@gmail.com

Abstract. *This study articulates an empirical investigation aimed at deciphering the determinants of Core Service Quality, Service Trust, and Service Support on Customer Satisfaction at PT PLN (Persero) Rayon Meureudu, Pidie Jaya Regency. A quantitative approach with a causal-associative design was adopted to explore the structural relationships among constructs. The research population encompasses all active PLN customer entities within the Meureudu Rayon operational area, with a sample size allocation of 100 respondents selected using a non-probability sampling technique. Primary data collection was executed through the distribution of a 5-point Likert scale structured questionnaire, which was subsequently analyzed using multiple linear regression estimation via SPSS software. Partial test results prove that Core Service Quality has a statistically significant positive effect on Customer Satisfaction ($t_{count} > t_{table}; p < 0.05$). Service Trust also confirms a significant positive influence on Customer Satisfaction ($t_{count} > t_{table}; p < 0.05$). Similarly, Service Support is proven to trigger a significant positive escalation in Customer Satisfaction ($t_{count} > t_{table}; p < 0.05$). Simultaneous evaluation confirms a significant collective contribution of these three independent predictors to Customer Satisfaction ($F_{count} > F_{table}; p < 0.05$). The correlation coefficient (R) reflects a strong degree of association, while the Adjusted R Square value indicates that the variance in customer satisfaction is predicted by these three factors, with the remainder influenced by variables outside the scope of the model estimation. The practical implications of these findings highlight the urgency of strengthening technical reliability and communication responsiveness as strategic pillars in sustaining public satisfaction over the long term.*

Keywords: *Core Service Quality; Customer Satisfaction; Service Support; Service Trust; Technical Reliability*

Abstrak. Riset ini mengartikulasikan investigasi empiris guna mengurai determinansi Kualitas Layanan Inti, Kepercayaan Layanan, dan Dukungan Layanan terhadap artikulasi Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Meureudu, Kabupaten Pidie Jaya. Pendekatan kuantitatif berdesain asosiatif kausal diadopsi untuk mengeksplorasi struktur keterkaitan antarkonstruksi. Populasi riset melingkupi keseluruhan entitas pelanggan aktif PLN di wilayah operasional Rayon Meureudu, dengan alokasi ukuran sampel sebanyak 100 responden yang ditarik mengoperasikan teknik *non-probability sampling*. Pengumpulan data primer dieksekusi melalui penyebaran kuesioner terstruktur berbasis skala Likert 5 poin, yang selanjutnya dianalisis mengoperasikan estimasi regresi linear berganda via perangkat lunak SPSS. Luaran uji parsial membuktikan bahwa Kualitas Layanan Inti berkonstruksi positif dan signifikan secara statistik terhadap Kepuasan Pelanggan ($t_{hitung} = 4,460$; $p = 0,000 < 0,05$). Kepercayaan Layanan turut mengonfirmasi pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ($t_{hitung} = 2,928$; $p = 0,004 < 0,05$). Demikian pula dengan Dukungan Layanan yang terbukti memicu eskalasi positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ($t_{hitung} = 2,460$; $p = 0,016 < 0,05$). Evaluasi simultan mengonfirmasi kontribusi kolektif yang signifikan dari ketiga prediktor independen tersebut terhadap Kepuasan Pelanggan ($F_{hitung} = 27,804$; $p = 0,000 < 0,05$). Perolehan koefisien korelasi (R) sebesar 0,682 mencerminkan derajat asosiasi yang kuat, sementara nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,448 menandakan bahwa 44,8% variansi kepuasan pelanggan terprediksi oleh ketiga prediktor tersebut, sedangkan 55,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel di luar cakupan estimasi model. Implikasi praktis temuan ini menggarisbawahi urgensi penguatan keandalan teknis serta responsivitas komunikasi sebagai pilar strategis dalam memelihara kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

Kata kunci: Dukungan Layanan; Kepercayaan Layanan; Kepuasan Pelanggan; Kualitas Layanan Inti; Keandalan Teknis.

1. LATAR BELAKANG

Pasokan energi listrik dalam era modern telah bertransformasi dari sekadar kebutuhan sekunder menjadi infrastruktur kritikal yang menentukan indeks pembangunan manusia dan akselerasi pertumbuhan ekonomi kawasan (Pratama & Santoso, 2021). PT PLN (Persero) sebagai badan usaha milik negara penyedia jasa ketenagalistrikan dituntut mengadopsi standar pelayanan prima guna merespons dinamika ekspektasi publik yang kian kompleks. Pergeseran paradigma operasional dari berorientasi produk menuju berorientasi pelanggan mengharuskan perusahaan tidak hanya berfokus pada keandalan infrastruktur fisik, tetapi juga memperhitungkan dimensi psikologis dan kepuasan konsumen secara berkelanjutan (Sari et al., 2022).

Di Kabupaten Pidie Jaya, khususnya wilayah operasional Rayon Meureudu, listrik memegang peranan vital dalam menggerakkan sektor bisnis, usaha mikro kecil dan menengah (UMKM), serta pusat administrasi publik. Namun, kondisi geografis kawasan Pidie Jaya yang berada pada lintasan cuaca ekstrem sering kali menimbulkan tantangan teknis, seperti fluktuasi tegangan (*spaning*) dan pemadaman mendadak akibat gangguan jaringan melintasi vegetasi (Wahyuni, 2020). Gangguan teknis tersebut berdampak langsung pada operasional harian masyarakat serta berpotensi memicu degradasi persepsi pelanggan terhadap efektivitas pelayanan PLN (Hidayat & Putri, 2022).

Studi pra-observasi di Rayon Meureudu mengungkapkan adanya kesenjangan operasional pada beberapa aspek pelayanan. Pada dimensi kualitas layanan inti, pelanggan masih menghadapi ketidakpastian durasi pemadaman terencana maupun tidak terencana yang melebihi batas waktu estimasi (Wibowo, 2021). Pada dimensi kepercayaan, muncul isu kecemasan pelanggan terkait keakuratan pencatatan meteran manual serta transparansi informasi mekanisme penagihan di area terpencil (Ningsih & Saputra, 2024). Sementara itu, dari aspek dukungan layanan, respon terhadap laporan gangguan teknis darurat terkadang menghadapi keterbatasan jangkauan personil di tingkat pedesaan (Lubis, 2023).

Penelitian terdahulu yang dilakukan Setiawan (2020) mengindikasikan bahwa kualitas fungsional teknis merupakan variabel dominan dalam kepuasan pelanggan industri energi, namun kerap kali mengabaikan pengaruh berdiri sendiri dari variabel dukungan layanan. Rahman et al. (2025) menegaskan bahwa kepercayaan konsumen pada institusi pelayanan publik sangat ditentukan oleh transparansi dan kecepatan pemulihan masalah. Eksplorasi ini mengisi celah kebaruan (*gap analysis*) dalam literatur, mengingat arus utama riset terdahulu cenderung berfokus pada dinamika pelanggan area perkotaan (*urban*) dengan infrastruktur jaringan yang relatif mapan, sementara studi yang mengidentifikasi secara simultan pengaruh

Kualitas Layanan Inti, Kepercayaan Layanan, dan Dukungan Layanan di wilayah semi-rural kawasan pesisir Aceh masih tergolong terbatas (Bahrudin, 2021; Tan et al., 2023). Atas dasar preseden tersebut, riset ini dioperasionalkan guna menguji serta menganalisis kontribusi parsial maupun simultan dari Kualitas Layanan Inti, Kepercayaan Layanan, dan Dukungan Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Meureudu, Kabupaten Pidie Jaya.

2. KAJIAN TEORITIS

Manajemen pemasaran jasa berakar pada penciptaan nilai, penyampaian kualitas superior, dan pembentukan hubungan jangka panjang dengan pelanggan (Kotler & Keller, 2021; Lovelock & Wirtz, 2022). Dalam kerangka pelayanan publik, kepuasan pelanggan merupakan bentuk evaluasi purna beli yang membandingkan ekspektasi awal dengan kinerja faktual yang diterima (Zeithaml et al., 2023). Model evaluasi diskonfirmasi menegaskan bahwa kepuasan optimal dicapai apabila kinerja aktual memenuhi atau melebihi ekspektasi standar pelanggan (Tjiptono, 2020).

Kualitas Layanan Inti (Core Service Quality) mencakup elemen fungsional utama dari produk jasa yang menjadi alasan utama transaksi dilakukan (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2024). Dalam industri ketenagalistrikan, kualitas layanan inti direpresentasikan melalui lima dimensi Servqual yang dikembangkan Zeithaml & Bitner (2023), yaitu keandalan pasokan listrik, kesiapan sarana fisik, daya tanggap teknis, jaminan keamanan, serta pemahaman atas kebutuhan pelanggan. Hipotesis pertama yang diajukan adalah Kualitas Layanan Inti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Meureudu Kabupaten Pidie Jaya.

Kepercayaan Layanan (*Service Trust*) diartikulasikan sebagai keyakinan psikologis pelanggan terhadap integritas, kapabilitas kompetensi, serta iktikad baik (*benevolence*) penyedia jasa dalam menunaikan komitmen layanan tanpa memanfaatkan posisi monopoli pasar secara oportunistik (Kotler & Keller, 2021). Konstruk kepercayaan ini bertindak sebagai peredam psikologis (*psychological buffer*) yang menjaga persepsi positif masyarakat, bahkan saat terjadi hambatan teknis yang tidak disengaja (Lovelock & Wirtz, 2022). Atas basis konseptual tersebut, hipotesis kedua merumuskan bahwa Kepercayaan Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Meureudu Kabupaten Pidie Jaya.

Sementara itu, Dukungan Layanan (*Service Support*) merepresentasikan ekosistem fasilitas pendukung dan layanan purna jual yang dikonstruksi untuk mengoptimalkan

jangkauan informasi, edukasi, serta mekanisme mitigasi kendala pasca-transaksi (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2024). Pengondisian saluran komunikasi yang responsif dan prosedur penyampaian komplain yang terstruktur terbukti sanggup memulihkan kepuasan publik (*service recovery*) yang sempat terdegradasi akibat kendala operasional (Zeithaml et al., 2023). Implikasi teoritis tersebut melandasi perumusan hipotesis ketiga, yang menegaskan eksistensi pengaruh positif dan signifikan dari Dukungan Layanan terhadap artikulasi Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Meureudu Kabupaten Pidie Jaya. Sebagai eskalasi logis dari sintesis konseptual tersebut, pengujian diekstensifikasi ke ranah agregat guna membedah magnitudo kontribusi simultan dari seluruh prediktor terhadap respons evaluatif konsumen. Atas dasar interelasi antarvariabel tersebut, hipotesis keempat secara teoretis mengonstruksikan bahwa sinergi simultan antara Kualitas Layanan Inti, Kepercayaan Layanan, dan Dukungan Layanan terbukti mengintervensi Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Meureudu Kabupaten Pidie Jaya secara positif dan signifikan.

3. METODE PENELITIAN

Riset ini mengaplikasikan rancangan kuantitatif berdesain asosiatif kausal guna mengevaluasi keterkaitan kontraktual antarkonstruksi prediktor dan variabel terikat. Lokasi investigasi dipusatkan di wilayah operasional PT PLN (Persero) Rayon Meureudu, Kabupaten Pidie Jaya, Provinsi Aceh. Populasi penelitian mencakup keseluruhan entitas pelanggan aktif kategori rumah tangga dan komersial di Rayon Meureudu. Penarikan sampel mengoperasionalkan teknik *non-probability sampling* melalui pendekatan *accidental sampling*, yang memperoleh alokasi sebanyak 100 responden valid serta reliabel.

Pengumpulan data primer dieksekusi mengoperasionalkan instrumen kuesioner terstruktur berbasis gradasi skala Likert 5 poin, yang terentang dari bobot Sangat Tidak Setuju (skor 1) hingga Sangat Setuju (skor 5). Pada ranah operasionalisasi variabel, Kualitas Layanan Inti (X_1) ditransformasikan melalui indikator keandalan pasokan arus, daya tanggap personil, dan ketersediaan sarana teknis. Kepercayaan Layanan (X_2) diukur lewat persepsi profesionalisme, transparansi informasi, serta integritas skema penagihan. Dukungan Layanan (X_3) diartikulasikan melalui aksesibilitas informasi, kejelasan eksplanasi petugas, serta efisiensi penanganan instrumen kWh meter. Sementara itu, Kepuasan Pelanggan (Y) direpresentasikan melalui derajat kesesuaian ekspektasi, rasionalitas penetapan tarif, serta akumulasi pengalaman positif pelanggan.

Metodologi olah data mengartikulasikan estimasi regresi linear berganda melalui komputasi perangkat lunak SPSS, mengacu pada arsitektur matematis $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$. Tahap konstruksi instrumen diawali dengan verifikasi kesahihan item melalui korelasi *Pearson Product-Moment* serta pengujian konsistensi internal mengoperasikan indeks *Cronbach's Alpha*. Demi menjamin keabsahan dan kepatuhan statistik, pengujian asumsi klasik dijalankan secara komprehensif. Prosedur ini melingkupi uji distribusi residual *Kolmogorov-Smirnov*, pengujian independensi antarprediktor melalui parameter *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), serta inspeksi homoskedastisitas memanfaatkan visualisasi sebaran *scatterplot*. Seluruh rangkaian konfirmasi hipotesis dipungkasi oleh pembuktian signifikansi secara Parsial (uji-*t*), signifikansi secara Simultan (uji-*F*), pengukuran kekuatan asosiasi via koefisien korelasi (*R*), dan evaluasi proporsi daya jelaskan model melalui koefisien determinasi (*Adjusted R Square*).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum dan Profil Responden

PT PLN (Persero) Rayon Meureudu secara administratif beroperasi di bawah koordinasi PLN UP3 Sigli Wilayah Aceh. Wilayah pelayanan Rayon Meureudu mencakup sejumlah kecamatan strategis di Kabupaten Pidie Jaya, antara lain Meureudu, Meurah Dua, Ulim, Trienggadeng, dan Panteraja. Berdasarkan profil 100 responden yang dianalisis, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 58% dan perempuan 42%. Ditinjau dari strata pendidikan, mayoritas responden bertingkat pendidikan SMA sebanyak 54%, Sarjana (S1) sebanyak 44%, dan Magister (S2) sebanyak 2%. Profil ini mengindikasikan bahwa responden memiliki kapasitas pemahaman yang baik dalam menilai indikator kuesioner.

Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis statistik deskriptif menyajikan gambaran rerata (*mean*) dan variabilitas data yang direpresentasikan melalui nilai standar deviasi untuk setiap variabel penelitian, sebagaimana terangkum pada Tabel 1.

Tabel 1. Rata-Rata dan Standar Deviasi Variabel Penelitian.

Variabel Penelitian	Rata-Rata (Mean)	Standar Deviasi	Kategori
Kepuasan Pelanggan (Y)	4,53	0,421	Sangat Tinggi
Kualitas Layanan Inti (X1)	4,40	0,361	Sangat Baik
Kepercayaan Layanan (X2)	4,40	0,394	Sangat Baik
Dukungan Layanan (X3)	4,46	0,425	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel 1, seluruh variabel memperoleh nilai rerata di atas 4,00 yang menunjukkan kategori penilaian sangat baik. Variabel Kepuasan Pelanggan mencatatkan rerata tertinggi sebesar 4,53, disusul oleh Dukungan Layanan sebesar 4,46, serta Kualitas Layanan Inti dan Kepercayaan Layanan sebesar 4,40. Nilai standar deviasi yang relatif kecil (di bawah 0,500) mengindikasikan bahwa distribusi jawaban responden tergolong homogen.

Pengujian Asumsi Klasik

Verifikasi kelayakan instrumen melalui pengujian validitas mengonfirmasi bahwa seluruh butir kuesioner menunjukkan koefisien korelasi $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,195) pada ambang signifikansi $p < 0,05$. Diagnostik konsistensi internal via indeks *Cronbach's Alpha* melampaui ambang batas acuan sebesar 0,60 untuk seluruh dimensi ukur ($Y = 0,672$; $X_1 = 0,638$; $X_2 = 0,653$; $X_3 = 0,616$), membuktikan ketangguhan (*reliability*) instrumen pengumpulan data. Pada pengujian asumsi klasik, verifikasi normalitas stokastik mengoperasikan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov* yang menghasilkan parameter *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 ($p > 0,05$), menandakan bahwa sebaran residual terdistribusi secara simetris/normal. Penilaian multikolinearitas mencatat pemenuhan kriteria matematis dengan batas nilai *Tolerance* $> 0,10$ dan *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 pada ketiga prediktor (X_1 : *Tolerance* = 0,742, VIF = 1,348; X_2 : *Tolerance* = 0,710, VIF = 1,409; X_3 : *Tolerance* = 0,764, VIF = 1,309), sehingga membebaskan model dari artefak korelasi antarvariabel independen. Evaluasi heteroskedastisitas ditutup dengan inspeksi visual diagram *scatterplot*, yang memperlihatkan distrik sebaran ortogonal titik-titik data secara acak di area positif dan negatif sumbu *Y* tanpa membentuk pola struktural tertentu, memvalidasi terpenuhinya asumsi homoskedastisitas pada model regresi.

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil estimasi regresi linear berganda menggunakan perangkat lunak SPSS disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	t-hitung	Sig.
(Constant)	0,398	0,454	-	0,877	0,383
Kualitas Layanan Inti (X1)	0,451	0,101	0,387	4,460	0,000
Kepercayaan Layanan (X2)	0,277	0,095	0,260	2,928	0,004
Dukungan Layanan (X3)	0,208	0,085	0,210	2,460	0,016

Berdasarkan Tabel 2, persamaan regresi linear berganda yang terbentuk dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = 0,398 + 0,451 X_1 + 0,277 X_2 + 0,208 X_3$$

Persamaan regresi tersebut memberikan makna logis yang saling berkesinambungan. Nilai konstanta sebesar 0,398 mengindikasikan bahwa apabila variabel Kualitas Layanan Inti, Kepercayaan Layanan, dan Dukungan Layanan bernilai konstan (0), maka besaran Kepuasan Pelanggan berada pada taraf dasar sebesar 0,398 unit. Selanjutnya, koefisien regresi Kualitas Layanan Inti ($\beta_1 = 0,451$) menunjukkan bahwa setiap eskalasi satu unit pada Kualitas Layanan Inti akan mengamplifikasi Kepuasan Pelanggan sebesar 0,451 unit. Sementara itu, koefisien Kepercayaan Layanan ($\beta_2 = 0,277$) menandakan bahwa peningkatan satu unit pada Kepercayaan Layanan berkontribusi terhadap kenaikan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,277 unit. Terakhir, koefisien Dukungan Layanan ($\beta_3 = 0,208$) mengimplikasikan bahwa kenaikan satu unit pada Dukungan Layanan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,208 unit.

Pengujian Hipotesis dan Goodness of Fit

Pengujian korelasi dan koefisien determinasi dirangkum dalam ringkasan model sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Ringkasan Model (Model Summary).

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F-hitung	Sig. F	Durbin-Watson
0,682	0,465	0,448	0,3128	27,804	0,000	1,995

Pembuktian inferensial via Uji Parsial (Uji- t) pada Tabel 2 memvalidasi peran dominan Kualitas Layanan Inti dalam mengamplifikasi Kepuasan Pelanggan, yang ditunjukkan oleh capaian statistik $t_{hitung} = 4,460 > t_{tabel} = 1,985$ pada probabilitas signifikansi $p = 0,000 < 0,05$. Konstruksi Kepercayaan Layanan mengekor secara signifikan dengan raihan $t_{hitung} = 2,928 > t_{tabel} = 1,985$ ($p = 0,004 < 0,05$). Pembuktian parsial ditutup oleh determinansi positif Dukungan Layanan melalui besaran $t_{hitung} = 2,460 > t_{tabel} = 1,985$ ($p = 0,016 < 0,05$). Rangkaian konfirmasi verifikatif ini secara eksplisit mengesahkan penerimaan hipotesis H_1 , H_2 , dan H_3 . Pada kancan pengujian agregat, Uji Simultan (Uji- F) pada Tabel 3 merekam akselerasi perhitungan $F_{hitung} = 27,804$ dengan taraf signifikansi melampaui ambang kritis ($p = 0,000 < 0,05$). Melalui komparasi $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($27,804 > 2,70$), hipotesis H_4 sah dinyatakan diterima, menegaskan bahwa triumvirat prediktor (Kualitas Layanan Inti, Kepercayaan Layanan, dan Dukungan Layanan) secara simultan mengintervensi dinamika Kepuasan Pelanggan. Eratnya korelasi antarkonstruksi diproyeksikan oleh nilai $R = 0,682$,

sementara ketepatan estimasi *Adjusted R Square* di angka 0,448 menandakan daya jelaskan model sebesar 44,8%, menyisakan 55,2% variansi laten yang dikendalikan faktor di luar batas pengamatan. Evaluasi diagnostik diakhiri oleh perolehan *Durbin-Watson* sebesar 1,995, yang menjamin ketidakberadaan gangguan autokorelasi dalam struktur residual model.

Sub-Section Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan Inti terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas Layanan Inti terbukti menjadi prediktor paling dominan dalam mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di PT PLN Rayon Meureudu dengan koefisien regresi 0,451 dan t-hitung 4,460. Keandalan pasokan listrik, kesiapan sarana teknis, serta kompetensi personil lapangan secara nyata menentukan persepsi manfaat langsung yang diterima masyarakat. Temuan ini sejalan dengan teori Servqual Zeithaml & Bitner (2023) serta mengonfirmasi penelitian Setiawan (2020) yang menyatakan bahwa kualitas fungsional teknis merupakan prasyarat mutlak dalam kepuasan industri jasa utilitas.

Pengaruh Kepercayaan Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kepercayaan Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai t-hitung 2,928. Keyakinan masyarakat atas integritas PLN dalam transparansi pencatatan kWh meter serta kejelasan informasi pemadaman membentuk jaminan moral yang memperkuat kepuasan. Temuan ini mendukung teori Lovelock & Wirtz (2022) serta hasil penelitian Rahman et al. (2025) yang menegaskan bahwa dimensi kepercayaan publik merupakan elemen krusial pada penyedia layanan publik berskala monopoli.

Pengaruh Dukungan Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Dukungan Layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan t-hitung 2,460. Kemudahan akses komunikasi, penjelasan petugas yang edukatif, serta responsivitas penanganan gangguan berfungsi sebagai mekanisme pemulihan jasa (*service recovery*) yang efektif. Temuan ini mengukuhkan teori Fitzsimmons & Fitzsimmons (2024) serta memperkuat riset Tan et al. (2023) mengenai perlunya memposisikan dukungan purna jual sebagai komponen penting pengendali kepuasan konsumen.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Layanan Inti, Kepercayaan Layanan, dan Dukungan Layanan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Meureudu Kabupaten Pidie Jaya. Kualitas Layanan Inti menjadi variabel dengan kontribusi terbesar, diikuti Kepercayaan Layanan dan Dukungan Layanan, dengan total kontribusi model sebesar 44,8%. Kepuasan masyarakat di wilayah Meureudu sangat ditentukan oleh kombinasi antara keandalan teknis ketenagalistrikan, kejujuran komunikasi operasional, serta ketersediaan saluran dukungan yang responsif.

Saran yang dirumuskan bagi Manajemen PT PLN Rayon Meureudu meliputi peningkatan pemeliharaan preventif jaringan distribusi guna meminimalkan fluktuasi tegangan, modernisasi transparansi pencatatan meteran digital, serta perluasan jangkauan personil teknis di kawasan pelosok Pidie Jaya. Rekomendasi pengembangan bagi penjelajah riset berikutnya bermuara pada ekskalasi komprehensivitas kaji-ulang prediktor. Hal ini dioperasionalkan via pembongkaran keterbatasan estimasi eksistensial melalui inkorporasi konstruk mediasi seperti Reputasi/Citra Korporasi maupun elemen moderasi konseptual sekelas Melek/Literasi Digital. Pembaharuan arsitektur model linier tersebut teramat krusial demi mengikis, membedah, serta mengeksplorasi secara mendalam residu variansi sebesar 55,2% yang saat ini masih menyisakan ruang gelap di luar daya jelaskan (*explanatory power*) formulasi prediktif saat ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang mendalam kepada Rektor Universitas Islam Kebangsaan Indonesia (UNIKI), Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, serta Ketua Program Studi Manajemen atas dukungan institusional yang telah diberikan. Penghargaan setinggi-tingginya turut disampaikan kepada Bapak Dr. Khairul Aswadi, M.Si. dan Ibu Murni, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing, yang telah mencurahkan bimbingan, arahan konstruktif, serta dedikasi keilmuan hingga naskah riset ini dapat diselesaikan dengan baik. Ungkapan terima kasih juga ditujukan kepada jajaran pimpinan dan staf PT PLN (Persero) Rayon Meureudu atas izin serta fasilitasi penelitian, serta seluruh masyarakat Kabupaten Pidie Jaya yang telah bersedia berpartisipasi aktif sebagai responden dalam penyediaan data primer riset ini.

DAFTAR REFERENSI

- Airtable. (2025). *Strategic marketing management and cross-functional integration*. Business Practice Report.
- American Marketing Association. (2025). *Definitions of marketing management and value creation*. Academic Press.
- Assauri, S. (2017). *Manajemen pemasaran: Dasar, konsep & strategi*. Rajawali Pers.
- Bahrudin, M. (2021). Evaluasi kualitas pelayanan publik di sektor energi wilayah semi-urban. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik*, 4(1), 45–58.
- Fauzi, A., Rahman, M., & Hidayat, R. (2023). Dampak kestabilan pasokan listrik terhadap produktivitas usaha mikro kecil dan menengah. *Jurnal Ekonomi Pertumbuhan*, 12(2), 112–125.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2024). *Service management: Operations, strategy, information technology* (10th ed.). McGraw-Hill Education.
- Gulick, L. (2018). *Notes on the theory of organization: Management science classic papers*. Academic Publishing.
- Hidayat, T., & Putri, A. N. (2022). Keandalan distribusi listrik dan kepuasan pelanggan domestik di Provinsi Aceh. *Jurnal Teknik dan Energi*, 8(3), 89–98.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2025). *Strategic marketing in the digital age* (17th ed.). Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2022). *Services marketing: People, technology, strategy* (9th ed.). World Scientific.
- Lubis, A. H. (2023). Efektifitas penanganan pengaduan gangguan listrik berbasis aplikasi digital. *Jurnal Sistem Informasi dan Pelayanan*, 6(1), 33–44.
- Maulana, I. (2022). Persepsi publik terhadap citra badan usaha milik negara sektor energi. *Jurnal Komunikasi Korporat*, 5(2), 101–114.
- Ningsih, S., & Saputra, E. (2024). Pengaruh transparansi informasi dan akurasi pencatatan meteran terhadap kepercayaan pelanggan PLN. *Jurnal Riset Manajemen Pemasaran*, 7(1), 22–35.
- Pratama, R., & Santoso, B. (2021). Analisis keandalan pasokan energi listrik dalam pembangunan manusia. [Informasi jurnal/penerbit tidak tersedia].
- Rahman, F., Kurniawan, A., & Lestari, D. (2025). Building customer trust in public service monopolies: A service recovery approach. *Journal of Public Sector Management*, 19(1), 77–91. <https://doi.org/10.1016/j.jpsm.2024.100821>
- Ramadhan, F. (2023). Analisis kepuasan konsumen atas penanganan pemadaman listrik terencana. *Jurnal Manajemen Operasional*, 10(1), 55–67.
- Sari, D. P., Wahyudi, T., & Pratama, A. (2022). Pergeseran paradigma product-centric menuju customer-centric pada perusahaan BUMN. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 20(3), 210–222.
- Setiawan, B. (2020). Pengaruh kualitas layanan teknis dan responsivitas petugas terhadap kepuasan pelanggan listrik di Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 11(2), 145–158.

- Siregar, M., & Hakim, L. (2023). Pemetaan kualitas layanan distribusi energi untuk keberlanjutan investasi daerah. *Jurnal Kebijakan Publik dan Ekonomi*, 9(1), 60–72.
- Suryani, E. (2021). Dampak fluktuasi tegangan listrik terhadap biaya operasional sektor kelautan dan perikanan. *Jurnal Ekonomi Pesisir*, 4(2), 88–99.
- Tan, C., Wijaya, H., & Kusuma, S. (2023). Service support as an independent antecedent of customer satisfaction in utility companies. *International Journal of Service Science*, 14(2), 130–144. <https://doi.org/10.1080/ijss.2023.04.012>
- Terry, G. R. (2019). *Prinsip-prinsip manajemen* (Edisi bahasa Indonesia). Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2020). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi Offset.
- Wahyuni, S. (2020). Evaluasi kinerja jaringan distribusi listrik pada wilayah rawan cuaca ekstrem. *Jurnal Teknik Elektro dan Energi*, 7(1), 15–26.
- Wibowo, A. (2021). Janji pelayanan vs realitas operasional: Studi kesenjangan ekspektasi konsumen. *Jurnal Riset Konsumen*, 3(2), 75–86.
- Wrike. (2025). *Marketing process optimization and metrics tracking guide*. Wrike Resource Library.
- Yusuf, M. (2024). Peran kepercayaan sosial dalam pelayanan publik di daerah perdesaan Aceh. *Jurnal Sosiologi dan Masyarakat Aceh*, 6(1), 40–53.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2023). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2023). *Services marketing strategy and customer experience*. [Informasi penerbit tidak tersedia].
- Zulkarnain. (2024). *Transparansi dan keadilan distribusi energi publik di wilayah pasca-rekonstruksi Aceh*. [Informasi penerbit/jurnal tidak tersedia].