



## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN

Feriansyah Manik<sup>1</sup>, Enda Surbakti<sup>2</sup>, Mardhiatul Husna<sup>3</sup>, Indra Siregar<sup>4</sup>, Jamardua Haro<sup>5</sup>

<sup>1-5</sup>Politeknik Negeri Medan, Indonesia

E-mail: [feriansyahmanik22@gmail.com](mailto:feriansyahmanik22@gmail.com)<sup>1</sup>, [endasurbakti@polmed.ac.id](mailto:endasurbakti@polmed.ac.id)<sup>2</sup>, [mardhiatulhusna@polmed.ac.id](mailto:mardhiatulhusna@polmed.ac.id)<sup>3</sup>, [indra.siregar@polmed.ac.id](mailto:indra.siregar@polmed.ac.id)<sup>4</sup>, [jamarduaharo@polmed.ac.id](mailto:jamarduaharo@polmed.ac.id)<sup>5</sup>

Korespondensi penulis: [feriansyahmanik22@gmail.com](mailto:feriansyahmanik22@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract.** *Currently, competition is increasingly fierce, especially in service-oriented companies, which are becoming more competitive with numerous firms offering services to the public with varying characteristics. Companies that aim to survive and grow must provide the best quality of service to achieve customer satisfaction. This is in line with service quality theory, which states that a company deemed to be of high quality meets consumer expectations and even exceeds them. This study aims to analyze the influence of service quality and service innovation on customer satisfaction at PT. PLN (Persero) in Kabupaten Pakpak Bharat, specifically in the village of Penanggalan Binanga Boang. The research adopts a quantitative approach, utilizing a saturated sampling method with 98 respondents who are customers of PT PLN (Persero) in Kabupaten Pakpak Bharat, residing in the village of Penanggalan Binanga Boang. Data were collected through online questionnaires and analyzed using SPSS with multiple linear regression analysis. The results indicate that service quality partially and significantly influences customer satisfaction at PT PLN (Persero) in Kabupaten Pakpak Bharat (case study in the village of Penanggalan Binanga Boang). Similarly, service innovation also partially and significantly affects customer satisfaction at PT PLN (Persero) in Kabupaten Pakpak Bharat (case study in the village of Penanggalan Binanga Boang). Both service quality and service innovation together have a positive and significant influence on customer satisfaction, with an F-value of 35.261 exceeding the critical F-value of 3.092. The significance value of 0.000 is less than the significance level of 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), leading to the rejection of the null hypothesis ( $H_0$ ) and acceptance of the alternative hypothesis ( $H_1$ ).*

**Keywords:** *Service Quality, Service Innovation, Customer Satisfaction.*

**Abstrak.** Pada saat ini persaingan semakin ketat terutama perusahaan yang bergerak dibidang jasa semakin kompetitif, dengan ditandai banyaknya perusahaan yang menawarkan jasa kepada masyarakat dengan karakteristik yang berbeda beda. Perusahaan yang ingin bertahan dan berkembang harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik demi tercapainya kepuasan pelanggan. Hal ini tentu sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang menjelaskan perusahaan dikatakan sudah berkualitas berarti sudah memenuhi standar keinginan konsumen bahkan melebihi harapan dari konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi layanan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Kabupaten Pakpak Bharat desa Penanggalan Binanga Boang. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh dengan jumlah responden 98 orang, yang merupakan pelanggan PT PLN (Persero) Kabupaten Pakpak Bharat di desa Penanggalan Binanga Boang. Data dikumpul melalui kuesioner online dan diolah menggunakan SPSS dengan teknik analisis data regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT PLN (Persero) kabupaten Pakpak Bharat (studi kasus desa Penanggalan Binanga Boang). Variabel Inovasi Layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT PLN (Persero) kabupaten Pakpak Bharat (studi kasus desa Penanggalan Binanga Boang). Variabel Kualitas Pelayanan dan Inovasi layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan, dan nilai F hitung sebesar 35,261 dengan nilai Ftabel sebesar 3,092 artinya nilai F hitung lebih besar dari nilai Ftabel ( $35,261 > 3,092$ ) dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansinya 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Inovasi Layanan, Kepuasan Pelanggan.

## **1. PENDAHULUAN**

Di era globalisasi pada saat ini persaingan semakin ketat terutama perusahaan yang bergerak dibidang jasa semakin kompetitif, dengan ditandai banyaknya perusahaan yang menawarkan jasa kepada masyarakat dengan karakteristik yang berbeda beda. Perusahaan yang ingin bertahan dan berkembang harus mampu memberikan kualitas pelayanan jasa yang terbaik demi tercapainya kepuasan pelanggan. Setiap pelanggan atau penerima layanan tentu menghendaki dalam suatu layanan. Untuk mencapai keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama apa harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa pada PT. PLN (Persero). Berdasarkan UU RI NO. 30 Tahun 2009 tentang ketenaga listrikan yang menjelaskan bahwa, PLN merupakan perusahaan yang bertanggung jawab dalam kelistrikan yang ada di Indonesia, sehingga PLN harus siap melayani permintaan pelayanan oleh pelanggan seperti tambah daya, pasang baru, penanganan mati listrik, dan sebagainya.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan pelanggan. Perusahaan dan konsumen merupakan satu kesatuan yang mempunyai keterkaitan dan saling membutuhkan yang sangat erat tetapi yang mempunyai posisi yang sangat membutuhkan adalah perusahaan itu sendiri. Bukan hanya perusahaan menghasilkan produk yang dibutuhkan konsumen tetapi juga kualitas pelayanan terhadap para pelanggan atau konsumen. Dengan begitu maka perusahaan akan selalu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Secara tidak langsung pelanggan merasa puas dapat menghasilkan loyalitas, membangun komunikasi yang baik dapat memajukan citra perusahaan dimata konsumen.

Inovasi adalah sebuah ide, gagasan, objek, dan praktik yang dilandasi serta diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang ataupun kelompok tertentu untuk diaplikasikan atau diadopsi. Besarnya peran inovasi pelayanan bagi seluruh institusi publik dan swasta di era globalisasi akan mempengaruhi semua administrasi yang diberikan ke daerah setempat, dengan demikian membangun kualitas pelayanan yang lebih baik dapat mempermudah

konsumen. Salah satu penerapan pelayanan yang diberikan BUMN yang ikut serta dalam penataan kekuasaan, khususnya PT PLN, bertanggung jawab memberikan tenaga listrik untuk kepentingan umum dan kebutuhan yang terus mengalami peningkatan. Meningkatnya minat untuk kekuasaan bekerja pada sifat bantuan pemerintah karena berjalan dengan perbaikan industri Indonesia. PLN juga mempunyai batasan demi terpenuhinya kebutuhan listrik yang meningkat. PLN adalah salah satu usaha yang diklaim negara yang menjadi penyedia tenaga listrik.

PT. PLN (Persero) sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penyedia sumber daya energi listrik dan juga mendistribusikan/menjual pada pelanggan, walaupun tergolong perusahaan monopoli ditingkat hilir atau retail hingga ke tangan pelanggan, tetapi menjadi suatu kewajiban bagi perusahaan untuk tetap memberikan inovasi layanan, serta terus meningkatkan kualitas pelayanan (*servicequality*) yang maksimal sehingga nantinya akan berdampak pada peningkatan citra perusahaan dimata pelanggan. Apabila dua variabel tersebut dilaksanakan dengan baik, maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan listrik.

Banyaknya perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang menawarkan berbagai produk dan pelayanan. Salah satunya adalah PT PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang melayani kepentingan umum dan bergerak di bidang pelayanan pembayaran rekening listrik, pelayanan pemasangan baru, penambahan daya, pengurangan daya, pelayanan keluhan pelanggan mengenai pembacaan meter, pulsa listrik (prabayar) dan sebagainya. Demi terselenggaranya penyaluran aliran listrik, dibutuhkan sarana penghubung berupa saluran transmisi, sedangkan jasa yang disalurkan berupa tenaga listrik. Pembangunan PT PLN tidak semata mata dimaksudkan untuk mencari keuntungan laba semaksimal mungkin, tetapi cenderung untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Seperti halnya perusahaan lain yang bergerak di bidang jasa terkadang yang menjadi titik permasalahan adalah kualitas pelayanan dan inovasi yang dapat menjadi perhatian utama dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan terlihat belum maksimal. Kualitas pelayanan yang tidak maksimal mengakibatkan banyaknya keluhan pelanggan dan begitu juga dengan inovasi, ketika perusahaan tidak mengikuti perkembangan jaman mengakibatkan ketidakpuasan. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa pelanggan merupakan prioritas utama suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti PT PLN (Persero) Kabupaten Pakpak Bharat.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Kualitas

Kualitas adalah ukuran standar yang diinginkan oleh konsumen, jika suatu perusahaan dikatakan sudah berkualitas berarti sudah memenuhi standar keinginan konsumen bahkan melebihi harapan dari konsumen. Berikut ini pengertian kualitas menurut para ahli:

Menurut Feigenbaum dalam Aghivirwiaty (2022:6) pengertian kualitas adalah keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi *marketing, engineering, manufacture* dan *maintenance*, di mana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Menurut Garvin dalam Indrasari (2019:54) kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses harapan pelanggan atau konsumen.

### Pengertian Pelayanan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus kebutuhan apa yang dibutuhkan orang lain. Pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai segala cara bentuk kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh satu pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan.

Menurut Indrasari (2019:57) pelayanan merupakan setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dapat terpenuhi.

### Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Lovelock dalam Srisusilawati (2020:11) kualitas pelayanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen.

### Pengertian Inovasi Layanan

Ohoiwutun dan Ilham (2022:20) menyatakan inovasi merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan dan metode pelayanan baru sebagai hasil dari pengembangan nyata mengenai efektivitas atau kualitas hasil.

Menurut Boone dalam Setianingsih dkk, (2024:8) Inovasi layanan adalah perpaduan antara inovasi teknologi dan inovasi dalam model bisnis sosial, inovasi organisasi untuk penciptaan model bisnis baru di sektor jasa.

## **Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan adalah evaluasi kognitif atau penilaian apakah suatu produk/jasa berkinerja relatif baik. Masalah kebahagiaan adalah masalah subjektif individu, dan kebahagiaan seseorang belum tentu sama dengan orang lain. Padahal karakteristik dan kualitas layanan yang diberikan sama, maka perusahaan harus memberikan pelayanan yang lebih dari perusahaan yang lain karena salah satu faktor yang membuat pelanggan menjadi loyal adalah kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan.

Menurut Sumarwan dalam Gultom (2020:174) kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

## **3. METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, disebut dengan penelitian kuantitatif karena data yang digunakan berupa angka-angka. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang. Penelitian ini dimaksud untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT PLN (Persero) Kabupaten Pakpak Bharat.

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan PT PLN (Persero) Kabupaten Pakpak Bharat yang berada di desa Penanggalan Binanga Boang. Penelitian ini dilakukan mulai dari perencanaan hingga terealisasi, yaitu sejak bulan Maret 2023 sampai Mei 2024.

### **Populasi dan Sampel**

#### **1) Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono, (2019: 80). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan kantor PT PLN (Persero) di desa Penanggalan Binanga Boang Kabupaten Pakpak Bharat.

## **2) Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Sugiyono, (2019: 81). Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek. Untuk menentukan besarnya sampel biasa dilakukan dengan statistic atau berdasarkan estimasi penelitian. Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya, dengan istilah lain harus representif (mewakili). Dalam penelitian ini menggunakan metode sampel jenuh dimana semua populasi dijadikan sampel, pengambilan sampel dalam penelitian ini 50%-50% diambil dari jumlah pasca prabayar dan prabayar. Jumlah sampel dalam penelitian ini 98 orang.

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

#### **Sejarah Perusahaan**

Pada akhir abad 19, bidang pabrik gula dan pabrik ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidangpabrik gula dan pebrik teh mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan- perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukantentara Jepang di awal Perang Dunia II. Proses peralihan kekuasaan kembali terjadidi akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu.Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delagasiBuruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pemimpin KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan- perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945,Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW. Pada tanggal 1 januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Bada Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saatyang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.

Pada tahun 1972, sesuai dengan peraturan pemerintah No. 18, status Perusahaan

Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang. Pada tahun 1990 periode ini, banyak daerah di Indonesia, termasuk Pakpak Bharat, masih

menghadapi keterbatasan akses listrik. Pemerintah melalui PLN mulai memperluas jaringan listrik ke wilayah-wilayah yang belum terjangkau. Program Listrik Pedesaan (Lisdes) di tahun 2000 yang dibuat oleh PLN bertujuan untuk mempercepat elektrifikasi di daerah-daerah pedesaan dan terpencil seperti Pakpak Bharat, di tahun 2003 Kabupaten Pakpak Bharat resmi berdiri pada 25 Februari 2003, memisahkan diri dari Kabupaten Dairi. Pembentukan kabupaten baru ini meningkatkan fokus pemerintah dalam pembangunan infrastruktur termasuk listrik.

## **Uji Analisis Data**

### **Hasil Uji Validitas**

Validitas data diukur dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Dengan kriteria pengujian apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan valid, dan sebaliknya apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. Untuk uji validitas dengan 30 responden maka nilai signifikannya adalah 0,361, dan berikut hasil perhitungan uji validitas yang menggunakan bantuan SPSS versi 25. Dengan jumlah  $(n) = 30$ ,  $df = n - 2 = 30 - 2 = 28$ , maka pada  $\alpha = 0,05$  diperoleh oleh  $r_{tabel} = 0,361$ . Berikut hasil uji validitas dibawah ini:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Item	Cronbach's Alpha	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	Berwujud ( <i>tangibless</i> )	Butir 1	.532**	0,361	Valid
		Butir 2	.587**	0,361	Valid
		Butir 3	.487**	0,361	Valid
		Butir 4	.769**	0,361	Valid
	Realiabilitas ( <i>reability</i> )	Butir 1	.579**	0,361	Valid
		Butir 2	.463*	0,361	Valid
		Butir 3	.741**	0,361	Valid
		Butir 4	.550**	0,361	Valid
	Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )	Butir 1	.636**	0,361	Valid
		Butir 2	.685**	0,361	Valid
		Butir 3	.678**	0,361	Valid
	Jaminan ( <i>assurace</i> )	Butir 1	.678**	0,361	Valid
		Butir 2	.589**	0,361	Valid
		Butir 3	.526**	0,361	Valid
	Empati ( <i>emphaty</i> )	Butir 1	.688**	0,361	Valid
Butir 2		.589**	0,361	Valid	
Butir 3		.718**	0,361	Valid	
Inovasi layanan(X2)	Menciptakan model bisnis baru	Butir 1	.613**	0,361	Valid
		Butir 2	.592**	0,361	Valid
		Butir 3	.424*	0,361	Valid
	Mengembangkan layanan baru	Butir 1	.609**	0,361	Valid
		Butir 2	.693**	0,361	Valid
		Butir 3	.703**	0,361	Valid
	Membuat interaksi dengan pelanggan	Butir 1	.659**	0,361	Valid
		Butir 2	.627**	0,361	Valid
		Butir 3	.588**	0,361	Valid
Kepuasan Pelanggan(Y)	Kesesuaian harapan	Butir 1	.525**	0,361	Valid
		Butir 2	.652**	0,361	Valid
		Butir 3	.647**	0,361	Valid
	Minat berkunjung kembali	Butir 1	.579**	0,361	Valid
		Butir 2	.784**	0,361	Valid
		Butir 3	.585**	0,361	Valid
	Kesediaan merekomendasikan	Butir 1	.584**	0,361	Valid
		Butir 2	.600**	0,361	Valid
		Butir 3	.680**	0,361	Valid

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel 1 di atas yang merupakan hasil olah data dari SPSS versi 22, bahwa seluruh instrumen dari variabel Kualitas Pelayanan (X1) Inovasi Layanan (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y) adalah valid, yakni dengan signifikansi lebih kecil dari 5% atau 0,05 dengan nilai r hitung dari 30 responden sebagai uji validitas adalah lebih besar dari 0,361, sehingga untuk nilai r hitung > r tabel adalah terpenuhi.

## Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengungkapkan suatu data penelitian yang dapat dipercaya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, dengan adanya uji reliabilitas ini maka suatu instrumen yang digunakan sebagai alat pengumpulan data dianggap reliabel karena dipercaya sesuai dengan keadaan sebenarnya di lapangan. Uji reliabilitas ini menggunakan rumus Cronbach's Alpha dengan bantuan SPSS versi 22. Jika nilai yang dihasilkan adalah  $< 0,6$  maka konsistensi dari instrumen data dianggap tidak reliabel atau tidak diterima. Berikut hasil uji reliabilitas:

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas pelayanan	.899	Riliabel
Inovasi layanan	.793	Riliabel
Kepuasan pelanggan	.809	Riliabel

Sumber: *Data diolah*, 2024

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan bahwa ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai koefisien Cronbach's Alpha  $> 0,6$ , sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan di dalam kuesioner penelitian ini dapat dipercaya atau reliabel.

## Uji Asumsi Klasik

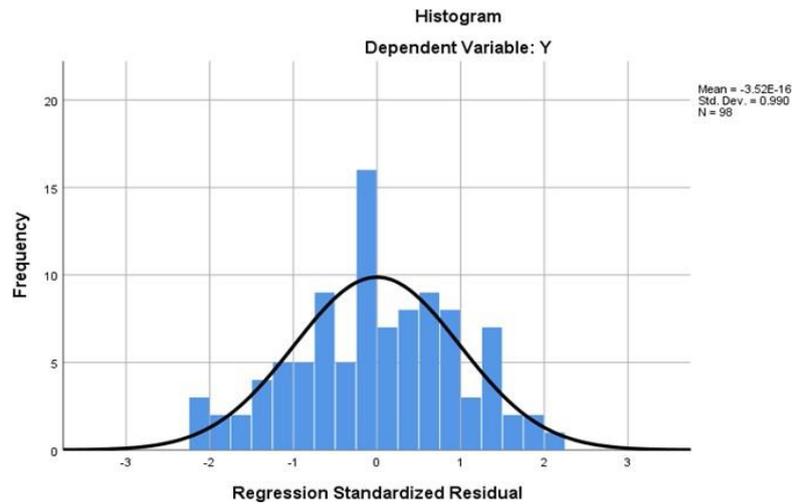
Berikut ini penjelasan mengenai uji normalitas uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas sebagai berikut:

### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.

#### a. Metode grafik histogram

Distribusi dapat dikatakan normal apabila grafik histogram berbentuk lonceng, tidak condong ke kanan atau ke kiri. Berikut merupakan hasil uji normalitas menggunakan metode grafik histogram pada penelitian ini seperti gambar dibawah.



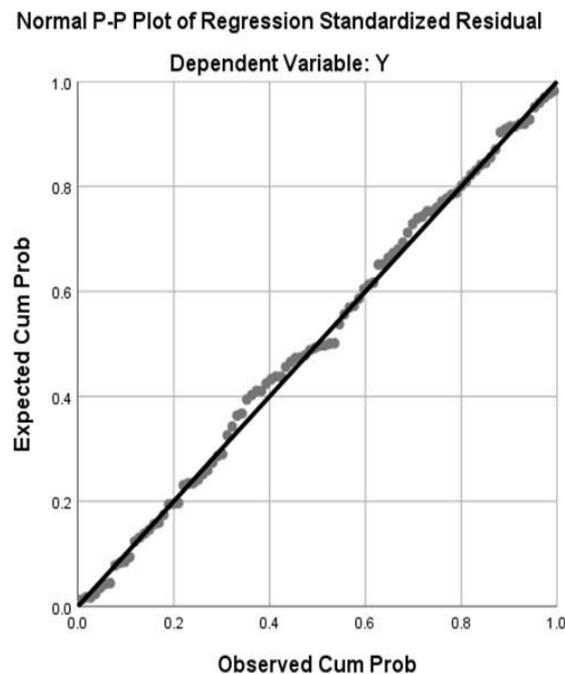
Sumber: olah data SPSS 22, 2024

**Gambar 1. Uji Normalitas dengan Grafik Histogram**

Berdasarkan gambar 1 diatas terlihat grafik histogram menunjukkan pola data yang berdistribusi normal karena berbentuk kurva, dan tidak miring ke kanan maupun ke kiri, sehingga model regresi yang digunakan memenuhi asumsi normalitas.

b. Metode grafik P-plot

Grafik p-plot dapat dikatakan memenuhi syarat normalitas jika titik-titik data menyebarkan disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Berikut merupakan hasil uji normalitas menggunakan metode grafik p-plot pada penelitian ini.



Sumber: Data diolah, 2024

**Gambar 2. Hasil Uji Normalitas dengan grafik P-Plot**

Pada P-Plot apabila plot dari keduanya berbentuk linear (dapat didekati oleh garis lurus), maka hal ini merupakan indikasi bahwa residual menyebar normal. Bila polatitik-titik yang selain diujung-ujung plot agak menyimpang dari garis lurus dapat dikatakan bahwa sebaran data (dalam hal ini residual) adalah menyebar normal. Dan gambar diatas dapat dilihat bahwa titik- titik mengikuti dan mendekati garis diagonal, hal ini berarti data berdistribusi normal.

## 2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk menguji multikolinieritas dengan cara melihat nilai VIF masing-masing variabel independen, jika nilai VIF  $< 10$ , maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas. Jika VIF  $> 10$ , maka tidak terjadi multikolinieritas. Berikut hasil multikolinieritas.

**Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.705	3.362		2.886	.005		
	X1 Kualitas pelayanan	.199	.056	.349	3.582	.001	.638	1.567
	X2 Inovasi Layanana	.376	.096	.381	3.914	.000	.638	1.567

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan Y

Sumber: olah data SPSS 22,2024

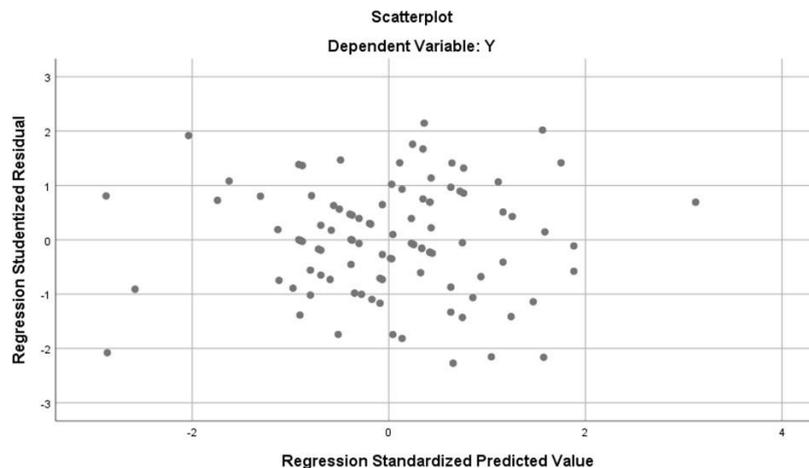
Dari tabel 3 diatas, dapat dilihat bahwa:

- Model regresi di atas dapat dinyatakan bebas multikolinearitas yang ditandai dengan variabel nilai *tolerance*  $> 0,10$  dimana nilai *tolerance* Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)  $0,638 > 0,10$  dan nilai *tolerance* Inovasi Layanan (X<sub>2</sub>)  $0,638 > 0,10$ .
- Model regresi di atas dapat dinyatakan bebas dari multikolinearitas yang ditandai dengan nilai VIF  $< 10$  dimana variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) dan Inovasi Layanan (X<sub>2</sub>)  $1,567 < 10$ .

## 3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residul satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode Chart atau Diagram *Scatterplots*.

Dasar analisis Diagram *Scatterplots* dengan melihat grafik plot antara nilai perediksi variabel (ZPRED) dengan residual (SRESID). Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola-pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadinya heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasilnya dapat dilihat pada gambar 3 dibawah ini:



Sumber: *Data diolah, 2024*

**Gambar 3. Diagram Scatterplot Heteroskedastisitas**

Berdasarkan Gambar dari grafik di atas, bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu atau tidak ada pola yang jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

### **Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Persamaan regresi linier berganda mengandung makna bahwa dalam suatu persamaan regresi terdapat satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan dan inovasi layanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan). Adapun bentuk persamaannya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

X<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan

- X2 = Inovasi layanan  
 b1, b2 = Koefisien Regresi  
 e = Standar Error

**Tabel 4. Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.705	3.362		2.886	.005
	Kualitas pelayanan	.199	.056	.349	3.582	.001
	Inovasi layanan	.376	.096	.381	3.914	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber: *Data diolah, 2024*

Model persamaan regresi yang dapat disimpulkan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = 9,705 + 0,199 X1 + 0,376 X2 + e$$

- Konstanta (a) bernilai 9,705 hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan variabel Inovasi Layanan (X2) memiliki nilai samadengan 0 (nol) maka nilai variabel Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebesar 9,705.
- Koefisien regresi Kualitas Pelayanan ( $\beta_1$ ) bernilai positif sebesar 0,199, artinya terdapat hubungan searah antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dengan variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Apabila variabel Kualitas Pelayanan (X1) meningkat sebesar 1 satuan dan variabel Inovasi Layanan (X2) memiliki nilai konstanta atau tidak mengalami perubahan, maka Kepuasan Pelanggan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,199 dan sebaliknya apabila variabel 1 Kualitas Pelayanan (X1) menurun sebesar 1 satuan dan variabel Inovasi Layanan (X2) memiliki nilai konstanta atau tidak mengalami perubahan, maka Kepuasan Pelanggan (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0,199.
- Koefisien regresi Inovasi Layanan ( $\beta_2$ ) bernilai positif sebesar 0,376, artinya terdapat hubungan searah antara variabel Inovasi Layanan (X2) dengan variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Apabila variabel Inovasi Layanan (X2) meningkat sebesar 1 satuan dan variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai konstanta atau tidak mengalami perubahan, maka Kepuasan Pelanggan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,376 dan sebaliknya apabila variabel Inovasi Layanan (X2) menurun sebesar

1 satuan dan variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai konstanta atau tidak mengalami perubahan, maka Kepuasan Pelanggan (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0,376.

### Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menguji kebenaran hipotesis statistik menggunakan hasil analisis data dan kemudian menarik kesimpulan apakah hipotesis statistic tersebut dapat diterima atau ditolak. Dalam penelitian ini, uji hipotesis statistik dilakukan melalui uji parsial (uji t), uji simultan (uji F).

#### 1) Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikan dari masing-masing variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan variabel Inovasi Layanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Adapun dasar pengambilan keputusan uji t dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan membandingkan thitung dengan ttabel sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka H1 diterima, H0 ditolak.
- b. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  dan  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka H0 diterima, H1 ditolak.

Nilai ttabel diperoleh melalui rumus  $t_{tabel} = \alpha/2 : n-k-1 = 98-3-1 = 94$ . Pada penelitian ini diketahui jumlah sampel sebanyak 98 responden, jumlah variabel independen dan variabel dependen (k) sebanyak 3, dan nilai taraf signifikansi 0,05, sehingga dapat diperoleh nilai  $t_{tabel} = 1,661$ . Berikut merupakan hasil uji t pada penelitian ini.

**Tabel 5. Hasil Uji Parsial (Uji T)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.705	3.362		2.886	.005
	Kualitas pelayanan	.199	.056	.349	3.582	.001
	Inovasi layanan	.376	.096	.381	3.914	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber: *Data diolah*, 2024

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 5 di atas, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) diperoleh nilai thitung sebesar 3,582 dengan nilai ttabel sebesar 1,661 artinya nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel ( $3,582 > 1,661$ ) dan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).
- b. Pada variabel Inovasi Layanan (X2) diperoleh nilai thitung sebesar 3,914 dengan nilai ttabel sebesar 1,661 artinya nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel ( $3,914 > 1,661$ ) dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Inovasi Layanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

## 2) Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikan dari variabel Kualitas pelayanan (X1) dan variabel Inovasi Layanan (X2) secara bersama-sama terhadap variabel Kepuasan pelanggan (Y). Adapun dasar pengambilan keputusan uji F dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan membandingkan thitung dengan ttabel sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  dan  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_1$  diterima,  $H_0$  ditolak.
- b. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  dan  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima,  $H_1$  ditolak.

Nilai  $F_{tabel}$  diperoleh melalui rumus  $F_{tabel} = df_1 ; df_2$  (keterangan  $df_1 = k-1$ ;  $df_2 = n-k$ ), jadi ( $df_1 = 3 - 1 ; df_2 = 98 - 3$ ) /  $F = (2;95)$  pada penelitian ini diketahui jumlah sampel sebanyak 98 responden, jumlah variabel independen dan variabel dependen (k) sebanyak 3, dan nilai taraf signifikansi 0,05, sehingga dapat diperoleh nilai  $F_{tabel} = 3,092$ .

**Tabel 6. Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	340.849	2	170.425	35.261	.000 <sup>b</sup>
	Residual	459.151	95	4.833		
	Total	800.000	97			
a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan						
b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan dan inovasi layanan						

Sumber: *Data diolah SPSS 22, 2024*

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 6 di atas, dapat diketahui bahwa nilai Fhitung sebesar 35,261 dengan nilai Ftabel sebesar 3,092 artinya nilai Fhitung lebih besar dari nilai Ftabel ( $35,261 > 3,092$ ) dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansinya 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan dan novaisi layanan) secara simultan adalah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) Kabupaten Pakpak Bharat di desa Penanggalen Binanga Boang.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah alat yang terdapat pada uji regresi linear berganda, yaitu digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Nilai  $R^2$  yang kecil menandakan bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas, dan nilai yang mendekati angka 1 (satu) menandakan bahwa variabel bebas memberikan hampir keseluruhan informasi yang dibutuhkan dalam memprediksi atau mengetahui hasil dari variabel dependen. Koefisien determinasi terletak pada tabel Model Summary dan tertulis R Square. Namun untuk regresi linear berganda sebaiknya menggunakan R Square yang sudah disesuaikan atau tertulis Adjusted R Square, karena disesuaikan dengan jumlah variabel bebas dalam penelitian. Nilai R Square dikatakan baik jika di atas 0,5 karena nilai R Square berkisar 0 sampai 1. Adapun hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut:

**Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted RSquare	Std. Error of the Estimate
1	.653 <sup>a</sup>	.426	.414	2.19845
a. Predictors: (Constant), X2, X1 Kualitas Pelayanan Inovasi Layanan				

Sumber: Olah data SPSS 22, 2024

Berdasarkan tabel 7 di atas dapat dilihat bahwa nilai R dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

- a. Nilai R sebesar 0,653 berarti 65,3% menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X1), dan Inovasi Layanan (X2), terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki hubungan yang kuat.

- b. Adjusted R Square sebesar 0,414 berarti 41,4% faktor-faktor kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan (X1) dan Inovasi Layanan (X2). Sedangkan 58,6% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

## **Pembahasan**

### **1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Pakpak Bharat Desa Penanggalen Binanga Boang**

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan secara parsial yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) kabupaten Pakpak Bharat (studi kasus desa Penanggalen Binanga Boang). Pada variabel kualitas pelayanan (X1) diperoleh nilai thitung sebesar 3,582 dengan nilai ttabel sebesar 1,661 artinya nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel ( $3,582 > 1,661$ ) dan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) PT PLN Kabupaten Pakpak Bharat desa Penanggalen Binanga Boang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Taupik Ismail dan Ramayani Yusuf (2021) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di kota Bandung dari hasil penelitian tersebut mendapat hasil kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan.

### **2) Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Pakpak Bharat Desa Penanggalen Binanga Boang**

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pada variabel inovasi layanan (X2) diperoleh nilai thitung sebesar 3,914 dengan nilai ttabel sebesar 1,661 artinya nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel ( $3,914 > 1,661$ ) dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel inovasi layanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) PT PLN Kabupaten Pakpak Bharat desa Penanggalen Binanga Boang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anggi Nova (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Tk. II Putri Hijau Kesdam i/bb mendapat hasil ada pengaruh secara parsial antara variabel kualitas layanan dan inovasi layanan

terhadap kepuasan konsumen.

### **3) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Pakpak Bharat Desa Penanggalan Binanga Boang**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan inovasi layanan (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dan nilai Fhitung sebesar 35,261 dengan nilai Ftabel sebesar 3,092 artinya nilai Fhitung lebih besar dari nilai Ftabel ( $35,261 > 3,092$ ) dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansinya 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan dan inovasi layanan) secara simultan adalah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) Kabupaten Pakpak Bharat di desa Penanggalan Binanga Boang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yoyo Indah Gunawan dan Martono Saragih (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis dan Inovasi Layanan Terhadap Kualitas pelayanan, inovasi layanan administrasi & kepuasan pasien Observasi dan angket (kuesioner) kualitas pelayanan medis mempunyai pengaruh signifikan dan simultan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Gracia Bogor.

## **5. SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Simpulan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) kabupaten Pakpak Bharat (studi kasus desa Penanggalan Binanga Boang).
- 2) Inovasi layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) kabupaten Pakpak Bharat (studi kasus desa Penanggalan Binanga Boang).
- 3) Kualitas pelayanan dan inovasi layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) kabupaten Pakpak Bharat (studi kasus desa Penanggalan Binanga Boang).
- 4) Variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan inovasi layanan secara bersama-sama menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan sebesar 41,4%. Sedangkan 58,6% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak terdapat dalam

penelitian ini seperti kualitas produk, inovasi produk dan keputusan pembelian.

## Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, terdapat beberapa saran yang bisa digunakan untuk peningkatan proses pembelajaran maupun penelitian yang berhubungan dengan materi ini, diantaranya:

- 1) Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan pada pada PT PLN(Persero) kabupaten Pakpak Bharat (studi kasus desa Penanggalan Binanga Boang). Sebaiknya perusahaan mampu mempertahankan dan meningkatkan terus kualitas pelayanan dan inovasi layanan yang diberikan pada masyarakat.
- 2) Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel independen lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diluar variabel independen penelitian ini seperti kualitas produk, lokasi dan keputusan pembelian. Sehingga hasil penelitian yang diperoleh lebih variatif serta dapat memperkaya ilmu pengetahuan dan wawasan secara ilmiah.

## REFERENSI

- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180.
- Gunawan, Y. I., Saragih, M., & Bogor, K. G. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 16(1), 33-79.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(3), 413-423.
- Ohoiwutun, Y. I. (2021). *Inovasi pelayanan adminduk: Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kota Jayapura*. Wawasan Ilmu.
- Setianingsih, E. W., Fadah, I., Wulandari, D., & Sudaryanto. (2024). *Inovasi layanan & store atmosphere*.
- Srisusilawati, P. (2020). *Kualitas pelayanan dan strategi promosi terhadap loyalitas nasabah*. CV Pena Persada.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (20th ed.). Alfabeta.