

# Analisis Perhitungan Indeks Ketidakpuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero)

Ir. Priyatmadi, M.T.<sup>1</sup>, Avrin Nur Widiastuti, S.T., M. Eng.<sup>2</sup>, Novrizal Dwi Rozaq<sup>3</sup>, Hariyanto Kaelan<sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup>Departemen Teknik Elektro dan Teknologi Informasi, Fakultas Teknik,  
Universitas Gadjah Mada

<sup>4</sup>PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta  
email : avrin@ugm.ac.id

*Abstract*— As the state electricity company that provides the electrical power energy in Indonesia causes many problems experienced by the consumers. It may cause the dissatisfaction among the consumers if the problems do not solved immediately. Among those problems, we need a priority scale to focus solving and decide which problem is more dominant than the others. The calculation of dissatisfaction index method contains many comprehensive aspects that usually happen in the problems of electricity business. The calculation of dissatisfaction index method will generate the priority scale that will be the guide by the company to resolve their problems that become the cause of consumers' dissatisfaction with the company performance. Data processing shows that from the three areas, we find that Area C becomes the highest rate of dissatisfaction with the problems which are the lack of PLN information from brochure, advertisement, or pamphlet and its aspect of voltage stability. Therefore, the power company has to fix their problems in the company's service information.

*Keywords*-costumers dissatisfaction index; method; priority scale; improvement

*Abstrak*— Sebagai perusahaan listrik tunggal yang melayani seluruh konsumen dalam suatu negara menyebabkan meluasnya masalah yang dirasakan oleh masing-masing konsumen. Apabila masalah tersebut dibiarkan, maka akan menimbulkan ketidakpuasan dari konsumen. Dengan luasnya masalah tersebut dibutuhkan skala prioritas untuk menyelesaikan masalah sehingga dapat fokus pada permasalahan yang paling dominan diantara masalah lainnya. Metode perhitungan indeks ketidakpuasan ini menggunakan aspek-aspek yang menyeluruh pada masalah-masalah yang sering terjadi pada bisnis kelistrikan. Metode perhitungan indeks ketidakpuasan ini menghasilkan skala prioritas yang dapat menjadi acuan prioritas perusahaan dalam melakukan perbaikan terhadap masalah yang menyebabkan tingginya ketidakpuasan konsumen terhadap kinerja perusahaan. Dari hasil pengolahan data pada 3 area, menghasilkan tingkat ketidakpuasan tertinggi pada area C dengan masalah pada Informasi pelayanan PLN dari brosur, iklan, atau pamflet mudah dipahami dan kestabilan tegangan. Sehingga perusahaan diharuskan untuk melakukan perbaikan terhadap mudahnya informasi pelayanan perusahaan.

*Kata kunci* : Indeks Ketidakpuasan Pelanggan, metode, skala prioritas, perbaikan

## I. PENDAHULUAN

Dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen terhadap kinerja suatu perusahaan, diperlukan evaluasi terhadap aspek ketidakpuasan konsumen sehingga diketahui aspek yang dominan memiliki tingkat ketidakpuasan paling tinggi. Dengan mengetahui tingkat ketidakpuasan dari suatu aspek, sehingga suatu perusahaan dapat memiliki daftar prioritas dalam melakukan tindakan untuk menurunkan tingkat ketidakpuasan pelanggan.

Indonesia memiliki Badan Usaha yang melakukan pengelolaan terhadap semua aspek kelistrikan nasional. Aspek yang dikelola oleh Badan Usaha ini mulai dari pembangkitan, penyaluran dan pendistribusian energi listrik hingga ke konsumen. Aspek ketidakpuasan konsumen terhadap kinerja perusahaan sangat beragam, mengingat luasnya cakupan layanan yang dikerjakan oleh perusahaan karena adanya monopoli yang diberikan negara kepada perusahaan [1]. Untuk melakukan percepatan penurunan tingkat ketidakpuasan konsumen, diperlukan evaluasi terhadap aspek yang dominan untuk dilakukan prioritas dalam melakukan perbaikan terhadap ketidakpuasan konsumen. Untuk menganalisis kepuasan dan ketidakpuasan konsumen dapat menggunakan *compliments* (pujian) dan *complaints* (komplain) [2].

PT. PLN (persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang mengelola semua aspek kelistrikan di Indonesia saat ini. Perusahaan listrik negara ini mengelola mulai dari pembangkitan, penyaluran (transmisi) dan pengaturan beban hingga distribusi kepada pelanggan. Visi PT. PLN (Persero) adalah diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani. Sebagai perusahaan yang melayani kepentingan umum dan dalam rangka mencapai visinya, PT. PLN (Persero) selama ini telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan tenaga listrik. Berbagai program kerja telah dilakukan PT. PLN (Persero) melalui unit-unit PLN Wilayah/Distribusi dan Anak Perusahaan untuk meningkatkan pelayanan, yaitu dalam rangka mencapai VISI Perusahaan.

Untuk mengetahui sejauh mana layanan yang telah diberikan oleh PT PLN kepada pelanggan tenaga listrik dari sudut pandang pelanggan, maka PT PLN secara berkala memantau tingkat kepuasan pelanggannya, seperti yang disebutkan dalam salah satu misi perusahaan adalah menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara melakukan Survei Kepuasan dan Ketidak-puasan Pelanggan. Hasil dari

survei tersebut akan dipergunakan untuk menilai kinerja pelayanan unit-unit PLN Wilayah/Distribusi, sesuai dengan keputusan Direksi PT PLN (Persero) No. 041.K/DIR/2006 serta untuk menentukan kebijakan dan program peningkatan pelayanan berikutnya.

## II. DASAR TEORI

### A. Konsep Ketidakpuasan

Konsep ketidakpuasan pelanggan dibangun berdasarkan paradigma perbaikan pelayanan dapat dilakukan dengan mengurangi faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan selain alternatif meningkatkan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketidakpuasan dan kepuasan dapat direpresentasikan dalam suatu garis kontinum yang pada satu sisi terdapat manifestasi kepuasan dan manifestasi ketidakpuasan pada sisi yang lain [3].

Secara umum, penilaian ketidakpuasan pelanggan dapat ditentukan menggunakan metode penggalian pendapat pelanggan secara kuantitatif atau kualitatif. Metode kuantitatif sudah dikembangkan oleh para peneliti di bidang sistem kelistrikan diantaranya oleh Anders Holm (2009) dan Tao Yang. Kedua peneliti ini mengemukakan konsep *customer satisfaction index* (CSI) yang akan disandingkan dengan SAIDI dan SAIFI untuk menilai apakah layanan yang diberikan sudah memenuhi kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Konsep CSI ini secara teknis akan memudahkan perusahaan kelistrikan melakukan tindakan perbaikan teknis pada *feeder* yang melayani pelanggannya.

Metode kualitatif meskipun memiliki kekurangan dalam hal ketelitian teknis, tetapi cukup memadai untuk menggali tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Selain itu metode kualitatif secara teknis lebih mudah dilakukan melalui survey dengan kuesioner sebagai alat pengambil data. PT. PLN (Persero) sebagai pemberi layanan kelistrikan utama di Indonesia lebih cenderung menggunakan metode kualitatif dalam proses penilaian kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan antara lain karena mempertimbangkan hal tersebut. Meskipun demikian dalam ranah metode kualitatif ada beberapa pendekatan yang menjadi dasar dalam penentuan kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan.

### B. Menentukan Indeks Ketidakpuasan Pelanggan

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya [4]. Persoalan ketidakpuasan adalah salah satu persoalan penting dari industri kelistrikan. Pada sistem kelistrikan yang memberikan kesempatan yang sama pada setiap pemain, ketidakpuasan dapat mempengaruhi keputusan pasar dalam memilih sumber pasokan listrik. Sementara itu, pada sistem kelistrikan yang masih menerapkan model monopoli alamiah, persoalan ketidakpuasan menjadi dasar dalam memutuskan perbaikan-perbaikan kualitas layanan

di masa depan. Untuk mengukur indeks kepuasan dan ketidakpuasan, dapat menggunakan metode *top two boxes* dan *bottom two boxes* yang diintegrasikan dengan pendekatan *structural equation modeling* (SEM) untuk mendapatkan bobot dari masing-masing dimensi maupun atribut[5].

### C. Perhitungan Indeks Ketidakpuasan Pelanggan

Tingkat Ketidakpuasan Pelanggan (KtP) dihitung dengan melihat frekuensi jawaban dengan skor 1 (sangat tidak memuaskan) dan 2 (tidak memuaskan) [5]. Persamaan *top-bottom boxes* adalah sebagai berikut:

$$KtP = \sum \frac{fB_{ij}}{fT_{ij} + fN_{ij} + fB_{ij}} * 100\% \quad (1)$$

KtP : tingkat ketidakpuasan pelanggan,

$fT_{ij}$  : frekuensi *top-two boxes* (yang menjawab pada skala 5 dan 6),

$fN_{ij}$  : frekuensi nilai tengah (yang menjawab pada skala 3 dan 4),

$fB_{ij}$  : frekuensi *bottom-two boxes* (yang menjawab pada skala 1 dan 2),

$i$  : jumlah aspek pertanyaan dalam kuisisioner

$j$  : jumlah responden.

## III. METODOLOGI

Survei ketidakpuasan pelanggan dilakukan bertujuan untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan. Persepsi pelanggan terhadap layanan ini dapat dijadikan acuan perusahaan dalam melakukan prioritas perbaikan, sehingga dapat dilakukan prioritas perbaikan terhadap aspek ketidakpuasan pelanggan yang paling menonjol yang dirasakan oleh pelanggan. Untuk mengetahui persepsi terhadap tingkat ketidakpuasan pelanggan, dilakukan wawancara untuk seluruh golongan pelanggan PT. PLN (Persero) sehingga dapat diketahui persepsi dari semua golongan pelanggan PT. PLN (Persero).

Analisis perhitungan indeks-indeks yang berkaitan dengan kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan dilakukan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan dari masing-masing area. Dalam mendapatkan indeks kepuasan pelanggan aspek yang dinilai dalam kuesioner berupa :

- a. Kemudahan Informasi Pelayanan
- b. Respon Pengaduan
- c. Layanan *Account Executive* (AE) / PIC PLN
- d. Akurasi dan Transparansi Biaya
- e. Layanan Prabayar
- f. Layanan Pascabayar
- g. Pelayanan PB/PD/PS
- h. Mutu Listrik

Tabel I merupakan format kuisisioner yang digunakan. Terdapat 35 pertanyaan yang meliputi tiap aspek yang ada dalam kuisisioner. Terdapat penilaian ketidakpuasan dan kepentingan dalam kuisisioner.

TABEL I. FORMAT KUISISIONER

Pertanyaan	Kepuasan	Kepentingan
	Skor	Skor
<b>A. Kemudahan Informasi Pelayanan</b>		
A.1. Pelayanan PLN melalui Contact Center PLN 123 mudah diakses	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
A.2 Informasi pelayanan PLN dari brosur, iklan, atau pamflet mudah dipahami*	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
A.3 Informasi pelayanan dari website PLN www.pln.co.id mudah diakses dan dipahami	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
A.4 Informasi yang dibutuhkan mudah diperoleh dari Kantor/loket pelayanan PLN	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
A.5. Informasi pelayanan PB/PD/PS mudah diakses	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
A.6. Informasi perhitungan tagihan listrik mudah didapat*	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
<b>B. Respon Pengaduan</b>		
B.1.Pelanggan mudah menghubungi kantor PLN pada saat terjadi gangguan atau menyampaikan keluhan	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
B.2 Pelanggan mudah menghubungi Contact Center PLN 123 untuk pengaduan gangguan	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
B.3 Petugas memahami pengaduan gangguan dari pelanggan	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
B.4 Petugas penerima pengaduan merespon pelanggan dengan baik dan sopan	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
B.5 Petugas lapangan cepat mendatangi pelanggan	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
B.6. Petugas lapangan cepat menyelesaikan gangguan	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
<b>C. Layanan Account Executive (AE) / PIC PLN</b>		
C.1. AE/PIC komunikatif terhadap pelanggan	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
C.2 AE/PIC memahami kebutuhan dan keluhan pelanggan	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6

C.3. AE/PIC responsif	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
<b>D. Akurasi dan Transparansi Biaya</b>		
D.1. Pencatatan meter akurat setiap bulannya (diisi oleh pelanggan pasca bayar)	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
D.2 Pelanggan mudah melakukan pembayaran tagihan listrik (diisi oleh pelanggan pasca bayar)	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
D.3 Perhitungan biaya listrik isi ulang (token/stroom) mudah dipahami* (diisi oleh pelanggan Prabayar)	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
D.4 Perhitungan biaya PB/PD/PS sudah sesuai dengan aturan yang berlaku*	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
D.5 Perhitungan biaya PB/PD/PS mudah dimengerti*	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
<b>E. Layanan Prabayar</b>		
E.1. Meter prabayar cukup handal*	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
E.2. Token/stroom listrik isi ulang mudah didapatkan*	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
E.3 Isi ulang token/stroom mudah dilakukan*	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
E.4. Migrasi dari pascabayar ke prabayar mudah	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
E.5. Waktu penyambungan layanan prabayar sesuai yang dijanjikan PLN*	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
<b>F. Layanan Pascabayar</b>		
F.1. Petugas pencatat meter berlaku sopan saat melakukan pencatatan meter listrik	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
F.2 Petugas pencatat meter rutin dalam melakukan pencatatan meter tiap bulannya	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
F.3 Petugas pencatat meter telah menggunakan teknologi pencatatan meter yang akurat (handphone)	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
F.4. Petugas pencatat meter telah menggunakan cara mencatat meter yang benar dan akurat	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
F.5. Pelanggan mudah melakukan pembayaran tagihan listrik	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
<b>G. Pelayanan PB/PD/PS</b>		
G.1. Prosedur mudah dipahami	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
G.2. Prosedur mudah dilakukan	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6

G.3. Pelaksanaan penyambungan cukup cepat dilakukan	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
<b>H. Mutu Listrik</b>		
H.1. Kestabilan tegangan di tempat Anda	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
H.2. Kontinuitas listrik di tempat Anda (listrik tidak sering padam)	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
H.3. Listrik cukup cepat menyala kembali setelah padam	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6

Dalam kuesioner digunakan skala 1 sampai dengan 6, dengan keterangan :

Kepuasan	Kepentingan
1 : Sangat Tidak Puas	1 : Sangat Tidak Penting
2 : Tidak Puas	2 : Tidak Penting
3 : Kurang Puas	3 : Kurang Penting
4 : Cukup Puas	4 : Cukup Penting
5 : Puas	5 : Penting
6 : Sangat Puas	6 : Sangat Penting

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### A. Target Responden

Tabel II menjelaskan target responden yang dilakukan dalam survei. Total data survei 350 responden yang tersebar dalam 3 area. Responden dibagi berdasarkan jenis pelanggan (sosial, rumah tangga, bisnis, industri, dan pemerintah) dan daya terpasang.

TABEL II. TARGET RESPONDEN

No	Golongan Tarif		Jumlah Pelanggan Disurvei			
			Area A	Area B	Area C	Total
1.	Sosial	< 200 kVA	4	4	6	14
		≥ 200 kVA	0	2	0	2
	Jumlah Sosial		4	6	6	16
2.	Rumah Tangga	1300 VA	19	25	8	52
		900 VA	57	75	26	158
		450 VA	19	25	8	52
		≥ 2200 VA	6	17	4	27
	Jumlah Rumah Tangga		101	142	46	289
3.	Bisnis	< 200 kVA	5	8	5	18
		≥ 200 kVA	2	5	1	8
	Jumlah Bisnis		7	13	6	26
4.	Industri	< 200 kVA	2	4	1	7
		≥ 200 kVA	2	4	2	8
	Jumlah Industri		4	8	3	15
5.	Pemerintah	< 200 kVA	2	1	1	4
		Jumlah Pemerintah		2	1	1
<b>Jumlah Seluruh</b>			<b>118</b>	<b>170</b>	<b>62</b>	<b>350</b>

##### B. Hasil Survei

###### • Area A

Tabel III menunjukkan nilai ketidakpuasan Area A. Tingkat ketidakpuasan total untuk Area A adalah 0. Untuk Pelanggan Rumah Tangga, Sosial dan Pemerintah memiliki nilai ketidakpuasan sebesar 0. Hal tersebut disebabkan oleh tidak adanya pelanggan yang memilih tingkat kepuasan 1 dan 2. Sama halnya pada pelanggan Bisnis dan Industri, tidak terdapat pelanggan yang memilih tingkat kepuasan 1 dan 2 sehingga nilai ketidakpuasan untuk area A adalah 0.

TABEL III. NILAI KETIDAKPUASAN AREA A

RSP		BI		Total	
KtP (%)	Jumlah Data	KtP (%)	Jumlah Data	KtP (%)	Jumlah Data
0	0	0	0	0	0

Tabel III menunjukkan bahwa nilai ketidakpuasan dari jenis pelanggan RSP (Rumah Tangga, Sosial dan Pemerintah) dan BI (Bisnis dan Industri) memiliki nilai ketidakpuasan sebesar 0. Hal ini disebabkan tidak adanya pelanggan yang memilih.

###### • Area B

Nilai ketidakpuasan Area B ditunjukkan pada Tabel IV. Dari tabel tersebut dapat terlihat perbedaan persepsi dari golongan pelanggan RSP dengan pelanggan BI. Selain itu Tabel IV menunjukkan total ketidakpuasan dari semua golongan pelanggan.

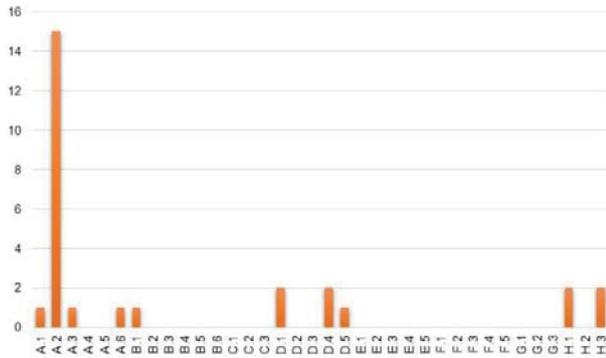
TABEL IV. NILAI KETIDAKPUASAN AREA B

RSP		BI		Total	
KtP (%)	Jumlah Data	KtP (%)	Jumlah Data	KtP (%)	Jumlah Data
0,95	19	2,09	7	1,12	26

Tabel IV menunjukkan bahwa nilai ketidakpuasan area B pada golongan pelanggan RSP sebesar 0.953%. jumlah pelanggan yang memiliki ketidakpuasan sebanyak 19 pelanggan. Sedangkan pada pelanggan BI, nilai ketidakpuasan sebesar 2.089% dengan jumlah pelanggan sebanyak 7 pelanggan. Tingkat ketidakpuasan total untuk Area B adalah 1,116 dengan jumlah pelanggan yang memiliki ketidakpuasan sebesar 26 pelanggan. Dari tabel tersebut dapat diketahui perbandingan jumlah pelanggan yang memiliki ketidakpuasan terhadap layanan dari seluruh pelanggan yang disurvei.

Gambar 1 menunjukkan secara total nilai terdapat pertanyaan dengan nilai jumlah jawab kepuasan 1 dan 2 paling banyak yaitu A.2 Informasi pelayanan PLN dari brosur, iklan, atau pamflet mudah dipahami. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa prioritas perbaikan sebaiknya dari aspek perbaikan informasi pelayanan PLN

sehingga pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi mengenai konsumen PLN.



Gambar 1. Grafik Jumlah Jawab Kepuasan 1 Dan 2 Per Pertanyaan Area B

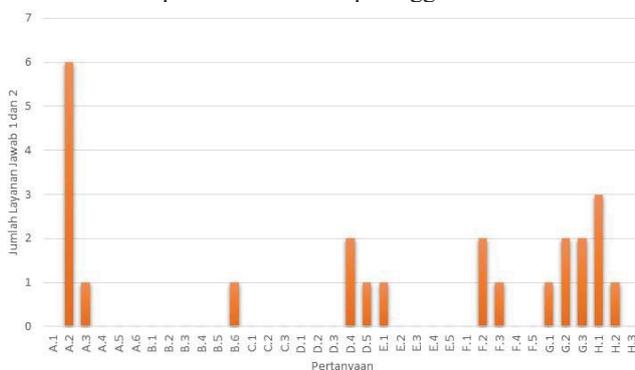
• Area C

Sebanyak 62 pelanggan dari semua golongan dilakukan survei untuk mencari tingkat ketidakpuasan pelanggan pada area C. Berikut merupakan tingkat ketidakpuasan pelanggan pada area C yang ditunjukkan pada Tabel V.

TABEL V. NILAI KETIDAKPUASAN AREA C

RSP		BI		Total	
KtP (%)	Jumlah Data	KtP (%)	Jumlah Data	KtP (%)	Jumlah Data
2,03	12	1,89	3	2,00	15

Tabel V menunjukkan nilai ketidakpuasan Area C pada golongan RSP memiliki nilai ketidakpuasan sebesar 2,03 dengan jumlah pelanggan sebanyak 12 pelanggan. Sedangkan untuk golongan pelanggan BI memiliki ketidakpuasan sebesar 1.89 dengan jumlah pelanggan sebanyak 3 pelanggan. Jumlah total tingkat ketidakpuasan dari area C sebesar 2 dengan jumlah pelanggan yang memiliki ketidakpuasan sebesar 15 pelanggan.



Gambar 2. Grafik jumlah jawab kepuasan 1 & 2 per pertanyaan Area C

Berdasarkan Gambar 2, secara total nilai terdapat 2 (dua) pertanyaan dengan nilai jumlah jawab kepuasan 1 dan 2 paling banyak yaitu A.2 Informasi pelayanan PLN dari brosur, iklan, atau pamflet mudah dipahami (6) dan H.1. Kestabilan tegangan di tempat Anda (3). Untuk melihat perbandingan antar area dapat dilihat pada Tabel VI.

TABEL VI. REKAPITULASI INDEKS KETIDAKPUASAN

No	Area	RSP (%)	BI (%)	Total (%)
1	Area A	0,00	0,00	0,00
2	Area B	0,95	2,09	1,12
3	Area C	2,03	1,89	2,00
<b>Total</b>		<b>0,88</b>	<b>2,73</b>	<b>1,17</b>

V. KESIMPULAN

1. Metode Indeks Ketidakpuasan Pelanggan (IKtP) didapatkan dengan menjumlah total dari skor ketidakpuasan (1 dan 2) dibagi dengan total jawaban.
2. Secara umum total indeks ketidakpuasan total terendah dimiliki oleh area A dengan indeks sebesar 0. Sedangkan total indeks tertinggi dimiliki oleh area C dengan indeks sebesar 2,41 %.
3. Indeks ketidakpuasan pelanggan yang rendah mengindikasikan bahwa layanan sesuai dengan harapan pelanggan dan perlu dipertahankan untuk menjaga tingkat kepuasan pelanggan.
4. Indeks ketidakpuasan pelanggan yang tinggi mengindikasikan layanan masih kurang baik dan harus ditingkatkan atau dilakukan perbaikan.
5. Dengan mengetahui urutan indeks ketidakpuasan pelanggan, PT. PLN dapat menyusun skala prioritas untuk mengurangi ketidakpuasan konsumen.

ACKNOWLEDGMENT

Terimakasih kepada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah - D.I. Yogyakarta atas kerjasama dan kepercayaan kepada DTETI FT UGM untuk melakukan survei dan analisis kepuasan-ketidakpuasan-kerekatan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Gunarto "UNDANG - UNDANG DASAR REPUBLIK INDONESIA 1945 "<http://jdih.pom.go.id/uud1945.pdf>" (diakses 3 Mei 2018).
- [2] Cadotte dan Turgeon,"*Dissatisfiers and Satisfiers: Suggestions from Consumer Complaints and Compliments*", 1998.
- [3] Alamsyah, "Membangun Indeks Kepuasan Pelanggan",2008.
- [4] Tjiptono, Fandy."Strategy Pemasaran Edisi Kedua". Yogyakarta : Andi offset.1997.
- [5] Oliver. "A behavioral Perspective on the Consumer". 1997