



ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP INFRASTRUKTUR STASIUN PENGISIAN KENDARAAN LISTRIK UMUM (SPKLU) PT PLN (PERSERO)

Vika Putri Amalia



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi berjudul Analisis Kepuasan konsumen Terhadap Infrastruktur Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) PT PLN (Persero) adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2024

Vika Putri Amalia
NIM K1401201055

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

VIKA PUTRI AMALIA. Analisis Kepuasan konsumen Terhadap Infrastruktur Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) PT PLN (Persero). Dibimbing oleh NOER AZAM ACHSANI dan ZENAL ASIKIN.

Peralihan ke kendaraan listrik, didorong Perjanjian Paris untuk mencapai *Net Zero Emission* (NZE) pada 2060, telah meningkatkan adopsi mobil listrik secara global. Meski penjualan mobil listrik di Indonesia meningkat, angka tersebut jauh dari target pemerintah karena kurangnya infrastruktur SPKLU. SPKLU ditargetkan mencapai 5.573 unit pada tahun 2024 dan 48.118 unit pada tahun 2030. PT PLN (Persero) berkomitmen untuk mengembangkan SPKLU di seluruh Indonesia, namun belum ada analisis mengenai kecocokannya dengan kebutuhan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik konsumen, menganalisis tingkat kepuasan, mengetahui atribut yang menjadi prioritas, dan menyusun skala prioritas dalam optimalisasi infrastruktur SPKLU PT PLN (Persero).

Penelitian dilakukan pada SPKLU wilayah Jabodetabek dari Mei hingga Juli 2024, dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada pengguna SPKLU PLN dalam 6 bulan terakhir, serta wawancara mendalam dengan internal PLN. Sampel diambil menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *convenience sampling* dan menetapkan minimal 98 responden. Data dianalisis secara kuantitatif menggunakan metode deskriptif, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance-Performance Analysis* (IPA), dan *Potential Gain Customer Value* (PGCV) dengan bantuan *software* Microsoft Office Excel 2021.

Mayoritas pengguna SPKLU PLN di Jabodetabek adalah laki-laki (74,22%), berdomisili di Jakarta (53,13%), berusia 28-35 tahun (28,91%), bekerja sebagai pegawai swasta (67,19%), berpendidikan pasca sarjana (42,97%), dan berpenghasilan di atas Rp20.000.000,00 per bulan. Sebagian besar menggunakan SPKLU 2-5 kali dalam 6 bulan terakhir, dengan jenis *medium charging* (7-22 kW) yang paling sering digunakan (38,03%). Sebanyak 97,66% responden menyatakan akan terus menggunakan layanan ini di masa mendatang.

Kepuasan konsumen terhadap SPKLU PLN di Jabodetabek berdasarkan CSI sangat tinggi dengan indeks 81,54%. Metode IPA dan PGCV menunjukkan atribut yang sangat penting untuk diperbaiki adalah kemudahan menghubungi petugas dalam penyampaian keluhan, kelengkapan panduan, ketersediaan layanan, harga sesuai dengan layanan, kelengkapan teknologi, dan harga terjangkau.

Penelitian ini memberikan implikasi penting bagi PT PLN (Persero) dengan mengidentifikasi atribut utama yang perlu diperbaiki. Fokus pada area-area ini akan memungkinkan PLN untuk mengalokasikan sumber daya secara efisien, meningkatkan kepuasan konsumen secara signifikan. Tanpa penelitian ini, PLN berisiko memperbaiki aspek yang kurang relevan bagi pelanggan, seperti desain SPKLU, yang tidak berdampak langsung pada kepuasan pelanggan, dan dapat mengakibatkan inefisiensi dalam peningkatan layanan.

Kata Kunci : *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Kepuasan Konsumen, Potential Gain Customer Value, SPKLU.*



ABSTRACT

VIKA PUTRI AMALIA. Analysis of Customer Satisfaction Towards the Infrastructure of Electric Vehicle Charging Stations (SPKLU) of PT PLN (Persero). Supervised by NOER AZAM ACHSANI and ZENAL ASIKIN.

The transition to electric vehicles, driven by the Paris Agreement to achieve Net Zero Emission (NZE) by 2060, has increased global adoption of electric cars. Although electric vehicle sales in Indonesia are rising, the numbers fall short of government targets due to insufficient SPKLU infrastructure. The goal is to reach 5,573 SPKLU units by 2024 and 48,118 units by 2030. PT PLN (Persero) is committed to expanding SPKLU infrastructure across Indonesia, but there has been no analysis of its alignment with consumer needs. This research aims to identify consumer characteristics, analyze satisfaction levels, determine priority attributes, and develop a priority scale for optimizing PT PLN (Persero)'s SPKLU infrastructure.

The research was conducted on SPKLU in the Jabodetabek area from May to July 2024, with data collected through questionnaires from users of PLN's SPKLU in the past 6 months, as well as in-depth interviews with PLN internal staff. The sample was taken using non-probability sampling with convenience sampling technique, setting a minimum of 98 respondents. Data were analyzed quantitatively using descriptive methods, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance-Performance Analysis (IPA), and Potential Gain Customer Value (PGCV) with the aid of Microsoft Office Excel 2021 software.

The majority of SPKLU PLN users in Jabodetabek are male (74.22%), reside in Jakarta (53.13%), aged 28-35 years (28.91%), work as private employees (67.19%), hold a postgraduate degree (42.97%), and have an income above Rp20.000.000,00 per month. Most have used SPKLU 2-5 times in the past 6 months, with medium charging (7-22 kW) being the most frequently used type (38.03%). A total of 97.66% of respondents stated they would continue using this service in the future.

Customer satisfaction with SPKLU PLN in Jabodetabek is very high, with a CSI index of 81.54%. The IPA and PGCV methods indicate that the attributes most important to improve are the ease of contacting staff for complaints, the completeness of the guidelines, service availability, price matching the service, technological completeness, and affordability.

This research provides important implications for PT PLN (Persero) by identifying key attributes that need improvement. Focusing on these areas will enable PLN to allocate resources efficiently, significantly enhancing customer satisfaction. Without this research, PLN risks addressing less relevant aspects for customers, such as SPKLU design, which does not directly impact customer satisfaction, potentially resulting in inefficiencies in service improvement.

Keywords : *Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Potential Gain Customer Value, SPKLU.*



© Hak Cipta Milik IPB, Tahun 2024
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP INFRASTRUKTUR STASIUN PENGISIAN KENDARAAN LISTRIK UMUM (SPKLU) PT PLN (PERSERO)

Vika Putri Amalia

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Sarjana Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**



Tim Penguji pada Ujian Skripsi :

1. Dr. Nimmi Zulbainarni, S.Pi., M.Si
2. Dr. Linda Karlina Sari, S.Stat., M.Si.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan konsumen Terhadap Infrastruktur Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) PT PLN (Persero)

Nama : Vika Putri Amalia

NIM : K1401201055

Disetujui oleh

Pembimbing 1 :

Prof. Dr. Ir. Noer Azam Achsani, M.S.



Digitally signed by:
Noer Azam Achsani

Date: 21 Agu 2024 08:49:25 WIB
Verify at design.ipb.ac.id

Pembimbing 2 :

Dr. Zenal Asikin, S.E, M.Si.



Digitally signed by:
Zenal Asikin

Date: 21 Agu 2024 07:55:21 WIB
Verify at design.ipb.ac.id

Diketahui oleh

Ketua Program Studi :

Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.
NIP. 197711262008122001



Tanggal Ujian : 19 Agustus 2024

Tanggal Lulus : 21 Agustus 2024

PRAKATA

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkah dan rahmat-Nya, sehingga skripsi yang berjudul "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Infrastruktur Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) PT PLN (Persero)" ini dapat diselesaikan dengan baik.

Selama proses penulisan karya ilmiah ini, penulis menghadapi berbagai tantangan, namun berkat bimbingan, dorongan, dan bantuan dari banyak pihak, akhirnya karya ilmiah ini dapat diselesaikan. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Noer Azam Achsani, M.S., sebagai ketua komisi pembimbing, yang telah memberikan bimbingan dan saran berharga dalam penyelesaian penelitian ini.
2. Bapak Dr. Zenal Asikin, S.E, M.Si., sebagai anggota komisi pembimbing, yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mendukung penulis selama proses penelitian.
3. Pembimbing Akademik, Moderator Seminar, dan Penguji Luar Komisi Pembimbing yang turut serta berkontribusi dalam penyempurnaan karya ilmiah ini.
4. Kedua orang tua Saya, yaitu Ayah dan Mama, serta Adik dan keluarga besar yang telah memberikan segala dukungan moril dan materi, semangat, serta doa selama masa pendidikan.
5. Teman dan rekan yang telah memberikan dukungan, masukan, saran, serta motivasi yang sangat berharga, yaitu Aurel, Khalisa, Pak Sibran, Pak Mario, Pak Putro, Pak Aries, Pak Raka, Pak Agus, Kak Tiar, Lailatul, Hani, Fadli, Farel, Nunung, Eti, Nakita, Azel, Ariq, Azzam, Tiara, Melda, Hafidz, Mahira, dan semua yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
6. Rekan mahasiswa SB57 yang telah memberikan bantuan dan dorongan yang sangat berarti dalam proses penyusunan skripsi ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Bogor, Juli 2024

Vika Putri Amalia

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	ii
DAFTAR LAMPIRAN	ii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup	5
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kepuasan konsumen	6
2.2 Atribut	6
2.3 Analisis Deskriptif	8
2.4 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	8
2.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	9
2.6 <i>Potential Gain Customer Value</i> (PGCV)	9
2.7 Kerangka Pemikiran	10
III METODE PENELITIAN	12
3.1 Atribut Penelitian	12
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	14
3.3 Metode Pengumpulan, Jenis dan Sumber Data	14
3.4 Populasi dan Sampel	16
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	17
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Gambaran Umum SPKLU PT PLN (Persero)	24
4.2 Karakteristik Konsumen SPKLU PT PLN (Persero)	25
4.3 Tingkat Kepuasan Konsumen secara Keseluruhan terhadap Infrastruktur SPKLU PT PLN (Persero)	27
4.4 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Konsumen terhadap Infrastruktur SPKLU PT PLN (Persero)	29
4.5 Skala Prioritas Perbaikan Layanan SPKLU PT PLN (Persero)	40
4.6 Implikasi Manajerial	41
V KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	54
RIWAYAT HIDUP	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan jumlah mobil listrik dan SPKLU di Indonesia	3
Tabel 3.1 Atribut penelitian kepuasan konsumen SPKLU PT PLN (Persero)	12
Tabel 3.2 Jenis dan sumber data penelitian	15
Tabel 3.3 Kriteria nilai <i>customer satisfaction index</i>	20
Tabel 3.4 Skala <i>likert</i> pada tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen	20
Tabel 4.1 Karakteristik konsumen SPKLU PT PLN (Persero)	25
Tabel 4.2 Hasil analisis <i>customer satisfaction index</i> (CSI)	27
Tabel 4.3 Rata-rata kepuasan dan kepentingan konsumen SPKLU PLN	29
Tabel 4.4 Hasil analisis <i>potential gain customer value</i>	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 SPKLU standar	2
Gambar 1.2 SPKLU tiang	2
Gambar 2.1 Kerangka pemikiran penelitian	10
Gambar 3.1 Diagram kartesius berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen	22
Gambar 4.1 Diagram kartesius <i>importance performance analysis</i>	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	54
Lampiran 2 Dokumentasi Layanan SPKLU	60
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	61