

# Harmonisasi Pengaruh Kualitas Kerja dan Budaya Organisasi dalam Menjaga Kepuasan Pelanggan PT PLN Jakarta

Faroman Syarief\_1<sup>a</sup> Kurniawan Prambudi Utomo\_2<sup>ab</sup>,  
Muhammad Aziz Winardi N\_3<sup>a,b</sup> Zahara Tussoleha Rony\_4<sup>a,b,c\*</sup>, Raden Achmad  
Harianto\_5<sup>a,b,c,d\*</sup>, Indra Lubis\_6<sup>a,b,c,d,e\*</sup>

<sup>a</sup>Universitas Bhayangkara Jaya, Jl. Perjuangan Bekasi Utara

<sup>b</sup>Universitas Bina Sarana Informatika, Jl. Kaliabang Raya No. 8 Bekasi Utara

<sup>a,b</sup> STIE GICI, Jl. Jalan Arteri No. 1, Bekasi

<sup>a,b,c</sup>Universitas Bhayangkara Jaya, Jl. Perjuangan Bekasi Utara

<sup>a,b,c,d</sup>Universitas Bhayangkara Jaya, Jl. Perjuangan Bekasi Utara

<sup>a,b,c,d,e</sup>Universitas Bhayangkara Jaya, Jl. Perjuangan Bekasi Utara

[faroman.syarief@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:faroman.syarief@dsn.ubharajaya.ac.id), [kurniawan.kpu@bsi.ac.id](mailto:kurniawan.kpu@bsi.ac.id), [azizwinardi@stiegici.ac.id](mailto:azizwinardi@stiegici.ac.id),  
[zahara.tussoleha@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:zahara.tussoleha@dsn.ubharajaya.ac.id), [raden.achmad@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:raden.achmad@dsn.ubharajaya.ac.id),  
[indra.lubis@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:indra.lubis@dsn.ubharajaya.ac.id)

## Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran tentang hubungan pengaruh kualitas kerja terhadap budaya organisasi dan menjaga kepuasan konsumen pada perusahaan listrik PT PLN di Jakarta dalam menghadapi persaingan dan memasuki pasar yang luas dengan cara menjaga kepuasan pelanggan, dengan melakukan pengujian validitas dan keandalan data serta pengaruh satu variabel terhadap variabel lainnya untuk memperoleh nilai korelasi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskripsi kualitatif dengan jumlah responden sebanyak 50 karyawan dan penelitian ini dilaksanakan selama enam bulan yaitu mulai Januari hingga Juni 2019, sedangkan hasil penelitian menunjukkan bahwa harmonisasi dalam kualitas kerja dan budaya organisasi dalam menjaga kepuasan pelanggan mempunyai variabel menunjukkan nilai positif dan signifikan. Budaya kerja lebih dominan daripada variabel kualitas kerja sehingga perusahaan perlu terus meningkatkan kualitas kerja berdasarkan budaya organisasi yang kompetensinya perlu dipertahankan untuk menjaga harmonisasi dan meningkatkan kepuasan pelanggan PT PLN, dan perusahaan dapat dengan mudah memasuki pasar listrik yang lebih luas tanpa ada kendala yang signifikan serta mampu meningkatkan konsumen dan karyawan dalam pekerjaan dan pelayanannya.

Kata Kunci: Kualitas Kerja, Budaya Organisasi, Kepuasan Pelanggan

## PENDAHULUAN

Setiap perusahaan yang didirikan pasti mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai, seperti manfaat yang diperoleh dari aktivitas perusahaan itu sendiri, oleh karena itu pelayanan menjadi prioritas utama dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan dimana kepuasan itu sendiri merupakan hak yang perlu diberikan kepada pelanggan. Keberhasilan perusahaan baik yang menyediakan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan akan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut, oleh karena itu setiap karyawan perusahaan juga dituntut untuk dapat bekerja secara optimal dan maksimal. Pelayanan sangat diperlukan dalam meningkatkan nilai, harus dipahami sebagai proses perubahan diri, menuju sesuatu yang lebih baik, bagaimana kita

dapat membangun aturan yang baik, aturan pelayanan atau pola pelayanan merupakan perilaku sehari-hari, dimana cara bertindak berorientasi pada pemberian pelayanan terbaik yang akan mewujudkan kepuasan pelanggan. Saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat, persaingan bisnis saat ini semakin tajam, termasuk perusahaan yang bergerak dibidang milih negara seperti pelistrikan nasional, tentang bagaimana penyediaan listrik terhadap masyarakat, yang secara hemat dan efisien sehingga penggunaanya dapat berjalan dengan baik, dan untuk menghadapi tantangan tersebut perusahaan harus dapat memberikan jaminan kepuasan kepada pelanggan, misalnya memberikan produk yang berinovasi dan bermutu tinggi, menurut Atmaja (2018) berpendapat bahwa perusahaan dapat dikatakan bekerja dengan tingkatan baik atau buruk dapat dilihat kinerja dalam beberapa bulan kedepan dan mendapat tanggapan positif dari masyarakat, sedangkan menurut Riyanto (2018) mengatakan kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan. Proses yang memenuhi atau melebihi harapan dan kualitas layanan, teori lain menurut Tjiptono dalam Kotler (2010) menyatakan bahwa kualitas kinerja adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, sedangkan pengertian jasa merupakan tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengarah pada kepemilikan atas sesuatu. Dibandingkan kompetitornya tidak mudah untuk menjadi yang terbaik, selain harus memberikan kualitas terbaik juga terdapat faktor pola perilaku konsumen yang tidak mudah diprediksi mengingat di Indonesia terdapat berbagai daerah, sehingga terdapat variasi pola yang berbeda. Terkait dengan perubahan yang terjadi dalam organisasi adalah tentang budaya organisasi. Bagi sebuah organisasi, budaya organisasi merupakan bagian yang harus dimiliki dalam mengembangkan kapabilitas sumber daya manusia. budaya organisasi dalam suatu organisasi biasanya dikaitkan dengan nilai, norma, sikap dan etika kerja yang dimiliki bersama oleh setiap komponen organisasi. Unsur-unsur tersebut yang menjadi dasar untuk memantau perilaku karyawan, cara berpikir, bekerja sama dan berinteraksi dengan lingkungannya, dengan alasan bahwa budaya organisasi merupakan salah satu unsur terpenting dalam suatu perusahaan yang pada intinya mengarah pada perilaku yang dianggap tepat, mengikat dan memotivasi setiap individu yang ada di dalamnya. Disamping itu, disiplin kerja dapat berdampak baik bagi organisasi maupun bagi kepribadian. Organisasi merupakan sarana dan wadah untuk mencapai tujuan bersama, agar kinerja pegawai tidak menurun di era digital yang terus berubah ini, PT PLN merupakan perusahaan BUMN yang memasok listrik ke seluruh Indonesia sesuai dengan amanat undang-undang yang berlaku di Indonesia. Dalam observasi yang dilakukan penulis menemukan adanya dugaan masalah yang terjadi pada PT PLN, yaitu kualitas pelayanan yang kurang, sehingga terdapat keluhan dari konsumen mengenai penjualan produk, kualitas kerja pegawai dinilai rendah karena keterlambatan, terkait budaya organisasi, perusahaan belum maksimal dalam memberikan arahan kepada pegawai baru sehingga masih ada yang belum memahami posisi pekerjaan atau job desk-nya sebagai pegawai PT PLN.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Pengertian Layanan Kualitas**

Kualitas layanan dan budaya yang cakap merupakan kunci utama bagi kecamatan dalam mencapai tujuan organisasi dan menjamin manfaat wilayah, juga kualitas

layanan merupakan ukuran seberapa baik yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan (Atmaja 2018:50), pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat, kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik, Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Tjiptono 2014:268), sedangkan menurut Rasyid dalam Lupiyoadi (2017:212) mengatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima atau perolehpunya peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa, yakni upaya meminimasi kesenjangan antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan masyarakat, sedangkan menurut Rasyid dalam Subihaiani (2017:212) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, menurut (Utomo, 2016) mengatakan bahwa kinerja karyawan menunjukkan karyawan selalu mematuhi peraturan berkaitan dengan pekerjaan mereka, karyawan dapat melaksanakan pekerjaan dengan tetap waktu dan dapat melakukan tugas prosedur dalam organisasi.

### **Pengertian Budaya Organisasi**

Dalam rangka memperbaiki kualitas layanan ini, manajemen harus mampu menerapkan manajemen yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sedangkan budaya organisasi turut mempunyai arti penting dalam organisasi yang dilakukan secara konsisten dan tepat dengan mengacu pada kepribadian baik yang merupakan bentuk falsafah, ideologi, nilai-nilai, anggapan, keyakinan, harapan, sikap dan norma-norma yang dimiliki secara bersama serta mengikat dalam suatu komunitas tertentu, hal ini sejalan dengan Robbins dalam Sulaksono (2015:2) mengatakan bahwa budaya organisasi merupakan sistem bersama yang dianut oleh anggota yang membedakan suatu organisasi dan organisasi lain, sistem makna bersama ini bila diamati dengan lebih seksama, merupakan seperangkat karakteristik utama yang dihargai dengan bagaimana karyawan mempresepsikan karakteristik dari suatu budaya organisasi, bukan dengan apakah para karyawan menyukai budaya/tidak sehingga budaya organisasi dalam sudut pandang karyawan dapat memberikan pedoman bagi karyawan akan segala sesuatu yang penting untuk dilakukan demikian Shopia dalam Kurniawan (2016:35). Secara spesifik budaya dalam organisasi akan ditentukan oleh kondisi kerja bersama, kepemimpinan dan jenis organisasi serta proses administrasi yang berlaku hal ini penting mengingat budaya merupakan kebiasaan-kebiasaan yang terjadi dalam hirarki organisasi yang mewakili norma-norma perilaku yang diikuti oleh para anggota organisasi. Budaya dapat menjadikan organisasi menjadi kuat dan tujuan perusahaan dapat terakomodasi, sedangkan pengukuran kepuasan layanan perlu dilakukan untuk mengidentifikasi tingkat kesejahteraan sekaligus mengetahui kesenjangan yang terjadi, kinerja organisasi layanan publik harus diukur dari hasil yang dicapai.

### **Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler (2002) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Tapi, jika kinerja

melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang. Jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan, pelanggan tersebut akan merasa dikecewakan, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan, pelanggan akan merasa puas, sedangkan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas. Kepuasan ini tentu akan dapat dirasakan setelah pelanggan yang bersangkutan mengkonsumsi produk tersebut. Menurut Hansemark dan Albinsson (2004) kepuasan pelanggan secara keseluruhan menunjukkan sikap terhadap penyedia layanan, atau reaksi emosional untuk perbedaan antara apa yang pelanggan harapkan dan apa yang mereka terima. Menurut Bitner dan Zeithaml (2003) kepuasan pelanggan adalah evaluasi pelanggan dari produk atau layanan dalam hal apakah produk itu atau layanan itu telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah melakukan penelitian observasi dengan menggunakan metode kuesioner yaitu memberikan kuesioner kepada responden para pelanggan pengguna listrik di Jakarta, dari kuesioner tersebut responden diminta untuk memberi tanggapan dari jawabannya sebenarnya, sesuai dengan kuesioner yang disusun secara terstruktur, lalu penulis melakukan pengumpulan serta pengolahan data langsung baik pada data primer dan sekunder yang didapat dari PT PLN Jakarta, adapun jumlah responden sebanyak 50 responden sesuai dengan teori sample jenuh, yaitu mengambil responden yang sudah ada didata tersebut. Adapun penulis membuat hipotesis sebagai berikut:

H1: Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas kerja dan budaya organisasi dalam menjaga kepuasan pelanggan di PT PLN.

H0: Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas kerja dan budaya organisasi dalam menjaga kepuasan pelanggan di PT PLN.

Metode penelitian ini berdasarkan pada metode analisis data kuantitatif menggunakan analisis regresi berganda dengan SPSS dengan waktu penelitian Januari - Juni 2019, sedangkan alat analisis angket menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk menguji hasil data dengan uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas dan uji hipotesis dengan uji t dan uji f, sedangkan rumus regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta Regresi

b1, b2 = Koefisien Regresi

X1 = Kualitas kerja

X2 = Budaya Organisasi

e = Kesalahan

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini dibahas tentang Pengujian validitas dan reliabilitas serta pengujian persyaratan analisis yaitu pengujian asumsi klasik dan pengujian hipotesis serta analisis statistik deskriptif, namun terlebih dahulu akan dijelaskan analisis regresi berganda terhadap jawaban responden dari masing-masing variabel, yaitu kualitas kerja, budaya organisasi dan kepuasan pelanggan

Menguji Data

**6. Pengujian data responden menggunakan persamaan regresi dan uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi, pada PT PLN sebagai berikut:**

Table 1. Rekapitulasi Data

Mod	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF	B	Std. Error
1 (Constant)	21.966	6.897		3.185	.003		
Work Quality	.323	.179	.251	1.804	.078	1,000	1,000
Organization Culture	.249	.228	.152	1.092	.280	1,000	1,000

Sumber: Data diolah, (2019)

Tabel di atas menyatakan bahwa hasil nilai kualitas kerja sebesar 0,323 atau 32,3% dan nilai budaya organisasi 0,249 atau 24,9% dan analisis regresi linier berganda pada uji variabel adalah sebagai berikut:  $Y = 21,966 + 0,323X_1 + 0,249X_2$ , terlihat bahwa pengaruh variabel kualitas kerja dan budaya organisasi terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan nilai yang positif dan signifikan. Selanjutnya hasil pengujian data yang digunakan untuk menganalisis seberapa besar nilai koefisien dari hasil regresi [7] dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 2. Analisis Rekapitulasi R dan R square

Model Summary<sup>a</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.904 <sup>a</sup>	.902	.054	1.693	.902	2.389	2	47	.103

Sumber: data diolah, (2019)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai korelasi pada R dan R square, untuk nilai R = 0,904 dan R square = 0,902 maka dapat disimpulkan bahwa:

1. R = 0,904 artinya variabel bebas yaitu kualitas kerja dan budaya organisasi yang diamati mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan sebesar 90,4% karena semakin mendekati nilai 1 maka penelitian mampu menunjukkan pengaruh yang kuat nilai antara satu variabel danlainnya.
2. Sedangkan R-square = 0,902 yang artinya 90,2% menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat, sedangkan sisanya 9,8% yang masih dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti pemberian penghargaan, hukuman, dan sebagainya.

#### Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi validitas Pearson atau uji validitas masing-masing variabel dengan teknik product moment yaitu pemberian skor untuk setiap item dikorelasikan dengan skor total, sedangkan hasil penelitian valid dan reliabel sesuai dengan [2] sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas R Hitung

Variabel		R tabel	Informasi
Kualitas Kerja	0.463	0.30	Valid
Budaya Organisasi	0.569	0.30	Valid
Kepuasan pelanggan	1.00	0.30	Valid

Sumber:Data diolah, (2019)

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas R-hitung

Variabel		Cronbach Alpha ( $\alpha$ )	Informasi
Kualitas Kerja	0,689	0.6	Reliabel
Budaya organisasi	0,689	0.6	Reliabel
Kepuasan pelanggan	0,689	0.6	Reliabel

Sumber:Data diolah, (2019)

Dari table diatas variabel Kualitas Kerja, Budaya Organisasi, & Kepuasan Pelanggan bahwa nilai R hitung > R table (0.3), sehingga dapat dikatakan bahwa variable-variabel tersebut valid dan dapat digunakan.

Dari table diatas variable Kualitas Kerja, Budaya Organisasi, & Kepuasan Pelanggan bahwa nilai  $\alpha$  hitung > Cronbach Alpha (0.6), sehingga dapat dikatakan bahwa variable-variabel tersebut handal (reliabel) dan dapat digunakan.

### Uji Normalitas

Pengujian normalitas, dalam data dikatakan data dapat terdistribusi normal jika terjadi pada taraf signifikansi atau  $\alpha = 5\%$  atau nilai probabilitas < 0,05, dari data tersebut terlihat bahwa nilai kualitas kerja sebesar 0,008 dan budaya organisasi sebesar 0,015 sehingga kedua variable tersebut bersifat normal.

Tabel 5. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		Kualitas Kerja	Budaya Organisasi	Kepuasan Konsumen
N		50	51	51
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	26.80	23.33	36.45
	Std. Deviation	1.355	1.052	1.724
Most Extreme Differences	Absolute	.179	.219	.194
	Positive	.121	.173	.140
	Negative	-.179	-.219	-.194
Kolmogorov-Smirnov Z		1.263	1.563	1.382
Asymp. Sig. (2-tailed)			.008	.015

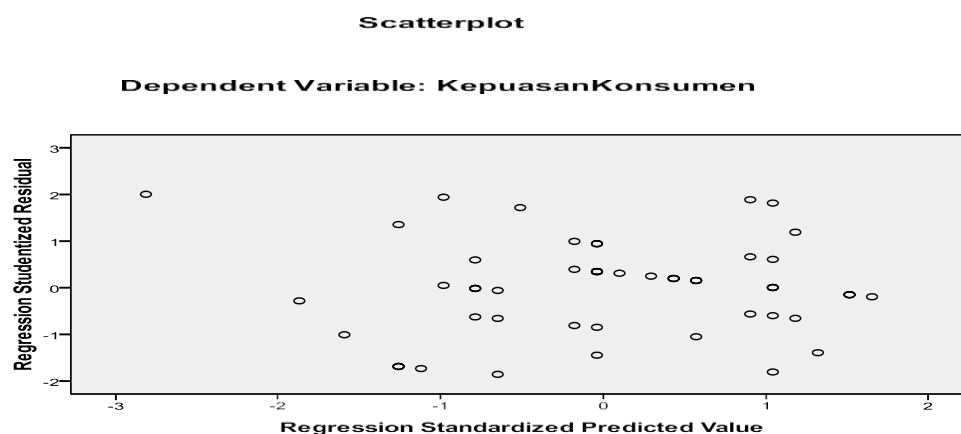
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data diolah, (2019)

### Uji Heterocedoxity

Penelitian ini mengkaji apakah terdapat ketidaksamaan variabel secara simultan, hasil observasi dengan *scatterplots* menunjukkan sebagai berikut:



Gambar 1. Uji Heterocedoxity

Dari gambar di atas terlihat titik-titik yang tersebar pada suatu garis tertentu, terdapat gejala heteroskedastisitas atau adanya hubungan antara berbagai variabel.

7.

**8. uji t**

Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan antara dua variabel data dengan nilai kritis (t-tabel) yaitu  $\alpha = 5\%$  atau 0,05. Jika t-hitung < t-tabel, maka ada pengaruh positif, berikut hasilnya:

Tabel 6. Hasil uji-t

Mod	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				VIF	B
1 (Constant)	21.966	6.897		3.185	.003		
Work Quality	.323	.179	.251	1.804	.078	1,000	1,000
Organization Culture	.249	.228	.152	1.092	.280	1,000	1,000

Sumber: Data diolah, (2019)

Dari tabel di atas didapatkan nilai fungsi kualitas kerja sebesar 1.804 dan nilai budaya organisasi sebesar 1.092 yang menunjukkan  $t < t$  tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas kerja, budaya organisasi dan kepuasan pelanggan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan.

Tes f

Uji f dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen memiliki pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen, berikut ini hasilnya:

Tabel 7. Hasil Pengujian-f

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.685	2	6.843	2.389	.103 <sup>a</sup>
	Residual	134.635	47	2.865		
	Total	148.320	49			

Sumber: Data diolah, (2019)

Diketahui nilai f hitung sebesar 2,389 sedangkan nilai tabel sebesar 3,980, sehingga variabel memiliki hubungan yang positif dan signifikan.



## **Diskusi**

### **Hubungan Pengaruh Kualitas Kerja terhadap Budaya Organisasi**

Pada penelitian kualitas kerja dalam kepuasan pelanggan pada PT PLN menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan walaupun nilainya masih dibawah 50% atau 0,323 / 32,3%, sehingga perlu mendapat perhatian perusahaan agar dapat dipertahankan dan dapat mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan regulasi tentang cara kerja perusahaan yang lebih sesuai dengan ekspektasi pelanggan agar ekspektasi kedepan dapat melebihi angka diatas 50% atau diatas rata-rata standar.

### **Hubungan Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hubungan budaya organisasi menunjukkan nilai yang positif dan signifikan, terhadap kepuasan pelanggan, nilai tersebut berada dibawah variabel kualitas kerja dan dibawah 50% atau sebesar 0,249 / 24,9%. bahwa diperlukan kemampuan yang cakap dari pimpinan untuk menemukan konsep budaya organisasi yang didasarkan pada kebutuhan karyawan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan efektifitas perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

### **Hubungan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Budaya terhadap Kepuasan**

Pengujian penelitian tentang harmonisasi pengaruh kualitas kerja dan budaya organisasi dalam menjaga kepuasan pelanggan pada PT PLN menunjukkan bahwa terdapat pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen, dengan menguji pengaruh tersebut terhadap R (korelasi ), terlihat bahwa memiliki nilai R = 0,904 artinya masing-masing variabel independen yaitu kualitas kerja dan budaya organisasi yang diamati memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan sebesar 90,4%, dan menunjukkan nilai R-square = 0,902 yang berarti 90,2% menunjukkan pengaruh positif dan signifikan, hal ini sesuai dengan hipotesis bahwa H1: Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas kerja dan budaya organisasi dalam menjaga kepuasan pelanggan di PT PLN.

## **SIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa harmonisasi kualitas kerja dan budaya organisasi dalam kepuasan pelanggan, terbukti positif dan signifikan yang menunjukkan nilai saling berpengaruh, dimana perusahaan PT PLN harus mampu menjaga keseimbangan kualitas kerja dan budaya organisasi yang dianggap sudah cukup baik dengan menunjukkan nilai positif, Adapun cara menjaga kualitas dengan tetap mempertahankan prestasi kerja karyawan dan kemampuan memotivasi untuk memberikan layanan listrik yang tepat sasaran dan hemat, sehingga tingkat kepuasan konsumen didapatkan dengan baik, berikutnya budaya organisasi karyawan yang sudah ada di perusahaan perlu diselaraskan dengan kualitas kerja baik prestasi maupun motivasi sehingga tujuan perusahaan mencapai tingkat keuntungan yang lebih baik tercapai disamping mampu menyediakan layanan listrik kepada

masyarakat Jakarta dengan tepat dan hemat dengan terus memberi jaminan berinovasi berbasis teknologi dan menjaga birokrasi perusahaan baik didalam maupun di luar dengan sehat.

## REFERENSI

- Arianty, N. (2014). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Karyawan Performa. 144-150.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas di Bank BJB. *Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, 49-63.
- Daryanto. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Satu Nusa.
- Ghozali, I. (2016). *Penerapan Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hansemark, A. (2004). *Customer satisfaction and retention: the experiences of individual employees", Managing Service Quality. An International Journal*, 40-57.
- Kotler, P. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Nurdin, S. (2016). Gaya Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi, dan Kinerja Karyawan dengan memediasi komitmen organisasi. 86-100.
- Pramularso, E. (2016). Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Organisasi Budaya di PT Huda Express. *Widya Cipta*, 149-154.
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Ecodemica*, 117-124.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran untuk Perhotelan Jasa*. Deepublish.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Layanan Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Utomo, K.P & Syarief, Faroman. (2017). Efektivitas Motivasi dan Kualitas Karyawan pada Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Bekasi Barat. *Administrasi Perkantoran*. 1-8.
- Utomo, K. P. (2018). Pemberian Kompensasi untuk Memaksimalkan Kinerja di PT Kresna Reksa Finance Jakarta. *Administrasi Perkantoran*, 66-81.
- Wahdi, M. (2005). *Penelitian Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE.
- Windasuri, H. (2017). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Malhotra, A. (2002), "ServiceJournal of the Academy of Marketing Science.