

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR DI PT PLN (PERSERO)  
AREA PELAYANAN MENTENG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**SARJANA EKONOMI**

**Program Studi Manajemen – Strata 1**

**Nama : Olifia Suriani Siahaan**

**NIM : 43110120113**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2013**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR DI PT PLN (PERSERO)  
AREA PELAYANAN MENTENG**

**SKRIPSI**

**Nama : Olifia Suriani Siahaan**

**NIM : 43110120113**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2013**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Olifia Suriani Siahaan

NIM : 43110120113

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 September 2013



18735ABF611457086

ENAM RIBU RUPIAH

6000

DJP

(Olifia Suriani Siahaan)

43110120113

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Olifia Suriani Siahaan  
NIM : 43110120113  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan  
Listrik Prabayar di PT PLN (Persero) Area Pelayanan Menteng  
Tanggal Lulus Ujian : 26 September 2013

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi



(Tafiprios, SE, MM)

UNIVERSITAS

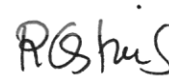
MERCU BUANA

Dekan

Ketua Program Studi manajemen-S1



(Dr. Wiwik Utami, Ak., MS)



(Dr. Rina Astini, SE, MM)

## LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar di PT  
PLN (Persero) Area Pelayanan Menteng

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**Olifia Suriani Siahaan**

43110120113

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 26 September 2013

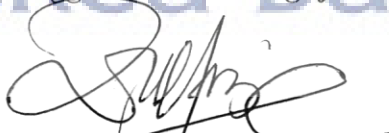
**Susunan Dewan Penguji**

**Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi**



Tafiptrios, SE, MM

**Anggota Dewan Penguji**



Zulfitri, MS, MM

**Anggota Dewan Penguji**



Dra. Aty Herawati, M.Si

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar di PT PLN (Persero) Area Pelayanan Menteng”.

Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara moril maupun spiritual, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat-berkatNya yang tidak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Wiwik Utami, Ak.,MS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Mercubuana.
3. Bapak Arief Bowo Prayoga K.,SE,MM, selaku wakil dekan Fakultas Ekonomi manajemen universitas Marcubuana.
4. Ibu Dr. Rina Astini, SE,MM, selaku ketua program studi S1 Manajemen.
5. Bapak Tafiprios, SE,MM, selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatian memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi.
6. Bapak dan Ibu dosen program studi S1 Manajemen yang telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.

7. Seluruh staff administrasi Fakultas ekonomi manajemen atas partisipasinya selama menjalani perkuliahan.
8. Ibunda tercinta R.Sianipar yang selalu memberikan dukungan semangat dan doa hingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Kakak dan adik-adik tercinta yang selalu memberikan semangat dan doanya.
10. Kekasih yang selalu memberikan dukungan dan selalu menemani dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua teman-teman jurusan manajemen angkatan ke XVIII yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
12. Teman-teman bermain dan teman-teman kantor yang selalu memberikan semangat untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
13. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Jakarta, 10 September 2013

Penulis

(Olifia Suriani Siahaan)

NIM: 43110120114

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN JURI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
ABSTRAK .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1



1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5

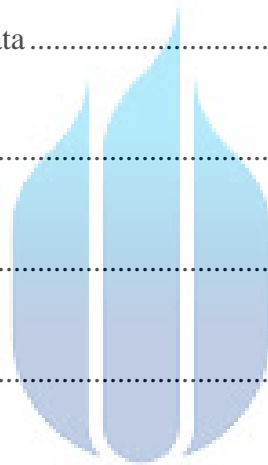
## **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Pengertian Pelayanan .....	7
2.2 Kualitas Pelayanan .....	11
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	11
2.4 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	15
2.5 Kerangka Pemikiran.....	16

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	18
3.1.1 Gambaran Umum PT PLN (Persero) .....	18
3.1.2 Sejarah Berdirinya PT PLN (Persero).....	18

3.1.3 Visi, Misi, Motto, dan Strategi PT PLN (Persero).....	20
3.2 Desain Penelitian.....	21
3.3 Hipotesis.....	21
3.4 Variabel dan Skala Pengukuran .....	22
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	26
3.6 Jenis Data .....	26
3.7 Populasi dan Sampel .....	26
3.8 Metode Analisis Data.....	29
3.8.1 Uji Validitas dan Reabilitas .....	30
3.8.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	32
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.8.3 Pengujian Hipotesis.....	36
3.8.4 Koefisien Determinasi.....	39



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Responden .....	41
4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur .....	41
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	43
4.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
4.1.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Besar Token yang Dibeli.....	45
4.1.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Tempat Pembelian Token .....	45
4.2 Deskripsi Hasil Tanggapan Responden .....	46
4.2.1 Deskripsi Variabel Tangible (Bukti Langsung).....	46
4.2.2 Deskripsi Variabel Realibility (Kehandalan dalam Melayani) .....	48
4.2.3 Deskriptif Penilaian Variabel Responsiveness.....	50
4.2.4 Deskriptif penilaian Variabel Assurance (Jaminan Kepastian) .....	52
4.2.5 Deskriptif Penilaian Variabel Emphaty .....	55

4.2.6 Deskripsi Kepuasan Pelanggan .....	57
4.3 Analisis Validitas Item .....	61
4.3.1 Uji Validitas dan Realibilitas .....	61
4.3.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
4.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	67
4.3.4 Pengujian Hipotesis.....	70
4.3.5 Koefisien Determinasi.....	74
4.4 Pembahasan	
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>77</b>
5.1 Kesimpulan .....	77
5.2 Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1: Kuesioner

Lampiran 2: Tabulasi Hasil Kuesioner

Lampiran 3: Deskriptif Responden

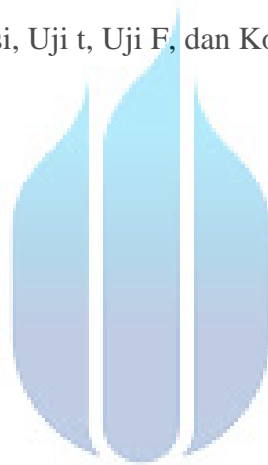
Lampiran 4: Frekuensi Tabulasi Hasil Kuesioner

Lampiran 5: Hasil Uji Validitas

Lampiran 6: Hasil Uji Realibilitas

Lampiran 7: Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 8: Hasil Uji regresi, Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinasi



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	23
Tabel 3.2	Uji Skala Likert.....	26
Tabel 3.3	Tingkat Realibilitas Berdasarkan Nilai Alpa .....	32
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur .....	41
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	43
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Token yang dibeli .....	45
Tabel 4.6	Deskripsi Responden Berdasarkan Tempat Pembelian Token .....	45
Tabel 4.7	Ketersediaan perlengkapan kerja petugas PLN sudah memadai .....	46
Tabel 4.8	Sudah tersedia layanan informasi yang mendukung.....	47
Tabel 4.9	Sistem sarana teknologi listrik Prabayar dianggap sudah canggih ....	48
Tabel 4.10	Petugas unit pelayanan listrik Prabayar selalu tepat apabila berjanji.	48

Tabel 4.11	Petugas jujur bila memberikan keterangan kepada pelanggan .....	49
Tabel 4.12	Petugas berusaha menghindari kesalahan pada saat melayani.....	50
Tabel 4.13	Petugas siap membantu pelanggan bila mengalami kesulitan .....	51
Tabel 4.14	Petugas cepat tanggap dalam melayani kepentingan pelanggan.....	52
Tabel 4.15	Petugas menjalin komunikasi yang lancar dengan pelanggan .....	52
Tabel 4.16	Petugas unit pelayanan listrik Prabayar sopan dalam melayani .....	53
Tabel 4.17	Petugas terampil dalam melayani pelanggan .....	54
Tabel 4.18	Petugas memiliki pengetahuan yang luas .....	54
Tabel 4.19	Petugas mengutamakan kepentingan pelanggan.....	55
Tabel 4.20	Petugas menjamin keamanan dan kenyamanan pelanggan .....	56
Tabel 4.21	Petugas mengutamakan kepentingan pelanggan .....	57
Tabel 4.22	Mutu produk listrik Prabayar yang bagus .....	58
Tabel 4.23	Kemudahan dalam menggunakan produk listrik Prabayar .....	58
Tabel 4.24	Prosedur pemasangan untuk pasang baru yang mudah.....	59

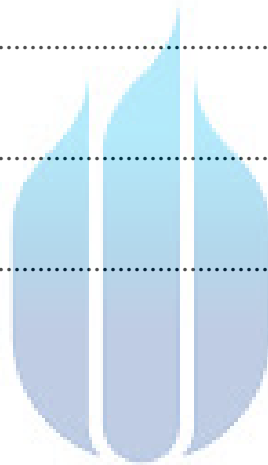
Tabel 4.25 Tersedianya pos pelayanan dengan lokasi yang strategis .....	60
Tabel 4.26 Mampu menanggapi keinginan pelanggan listrik prabayar .....	60
Tabel 4.27 Mampu memberikan solusi terhadap keluhan pelanggan .....	61
Tabel 4.28 Hasil Uji Validitas.....	64
Tabel 4.29 Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4.30 Pengujian Multikolinearitas .....	68
Tabel 4.31 Regresi Linear Berganda.....	69
Tabel 4.32 Hasil Uji t.....	71
Tabel 4.33 Hasil Uji F.....	74
Tabel 4.34 Koefisien Determinasi.....	75





## DAFTAR GAMBAR

1.1	Contoh Meteran Listrik Digital.....	3
2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2	Kerangka Pemikiran.....	17
4.1	Uji Normalitas.....	67
4.2	Uji Heterokedastisitas.....	68



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner

Lampiran 2: Tabulasi Hasil Kuesioner

Lampiran 3: Deskriptif Responden

Lampiran 4: Frekuensi Tabulasi Hasil Kuesioner

Lampiran 5: Hasil Uji Validitas

Lampiran 6: Hasil Uji Realibilitas

Lampiran 7: Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 8: Hasil Uji regresi, Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinasi

