

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JASA LISTRIK DIJAKARTA**

(Studi Kasus Unit Area Pelayanan Pelanggan Grogol, Jakarta Barat)

SKRIPSI

Nama : Aprilyana Dwi Hananty

Nim : 43107110150



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2011

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA LISTRIK DIJAKARTA

(Studi Kasus Unit Area Pelayanan Pelanggan Grogol, Jakarta Barat)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Aprilyana Dwi Hananty

Nim : 43107110150



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2011

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aprilyana Dwihananty
Nim : 43107110150
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Listrik di Jakarta (Studi Kasus Unit Area Pelayanan Pelanggan Grogol, Jakarta Barat) ” adalah murni karya saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain saya menyantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 17 Juli 2011
Yang membuat pernyataan,

(Aprilyana Dwi Hananty)
NIM : 43107110150

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Aprilyana Dwi Hananty
Nomor Induk Mahasiswa : 43107110150
Fakultas/Jurusan : Ekonomi / Manajemen
Judul Penelitian Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Jasa Listrik di Jakarta
(Studi Kasus Unit Area Pelayanan Pelanggan Grogol,
Jakarta Barat)
Tanggal Lulus Ujian : 4 Agustus 2011

Disahkan Oleh :
Pembimbing Skripsi

(H.Arief Bowo Prayoga K,SE.,MM)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Dr.Enny Ariyanto,se.,M.Si)

(H.Arief Bowo Prayoga K,SE.,MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Listrik di Jakarta
(Studi Kasus Unit Area Pelayanan Pelanggan Grogol, Jakarta Barat)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Aprilyana Dwi Hananty

43107110150

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji tanggal 4 Agustus 2011

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi

(H.Arief Bowo Prayoga K,SE.,MM)

(Ir.Zulfitri,MS.,MM)
Anggota Dewan Penguji

(Yuhasril,SE.,ME)
Anggota Dewan Penguji

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Listrik di Jakarta (Studi Kasus Unit Area Pelayanan Pelanggan Grogol, Jakarta Barat) ”.

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

1. Bapak H.Arief Bowo Prayoga K,SE.MM selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatian serta kesabarannya memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana yang telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
3. Para Staf Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana yang telah membantu selama masa perkuliahan.
4. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran kepada penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini
5. Papa dan Mama yang telah memberikan dukungannya baik secara moril dan materiil hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Semua teman-teman Jurusan Manajemen angkatan 11 yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
7. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
8. Suamiku tercinta yang telah memberikan masukan dan dukungan sampai terselesaikannya skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

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, 17 Juli 2011
Penulis

(Aprilyana Dwi Hananty)
NIM : 43107110150

DAFTAR ISI

	Halaman
Judul	i
Surat Pernyataan karya Sendiri	iii
Lembar Pengesahan Skripsi	iv
Lembar Pengesahan Dewan Penguji	v
Abstraksi	vi
Abstract	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
 Bab I : Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Pembatasan Masalah	9
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
 Bab II : Tinjauan Pustaka	
2.1 Landasan Teori.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Hipotesis.....	27
2.5 Dimensionalisasi Variabel	27
 Bab III : Metode Penelitian	
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	30
3.2 Penentuan Sampel	32
3.3 Jenis dan Sumber Data	34
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.5 Metode Analisis	35
 Bab IV : Hasil dan Pembahasan	
4.1 Gambaran Umum Responden	44
4.2 Deskripsi Hasil Tanggapan Responden	47
4.3 Analisis Data	59
4.4 Pembahasan.....	67
 Bab V : Penutup	
5.1 Simpulan	72
5.2 Saran.....	73
Daftar Pustaka	75
Lampiran-lampiran	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Pelanggan PLN Jakarta Barat dalam melakukan pembayaran rekening listrik Bulan Mei – Desember 2009	8
Tabel 4.1 : Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 : Umur Responden	44
Tabel 4.3 : Pendidikan Responden	45
Tabel 4.4 : Pekerjaan Responden	45
Tabel 4.5 : Tanggapan Responden tentang Interior dan Eksterior	46
Tabel 4.6 : Tanggapan Responden tentang Ruang Unit Pelayanan Bersih	47
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden tentang Sistem Sarana Teknologi Canggih	47
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden tentang Tepat Bila Berjanji	48
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden tentang Karyawan Jujur	49
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden tentang Karyawan Berusaha Menghindari Kesalahan	48
Tabel 4.11 : Tanggapan Responden tentang Karyawan Siap Membantu Pelanggan	50
Tabel 4.12 : Tanggapan Responden tentang Karyawan Cepat Dalam Melayani Kepentingan Pelanggan	51
Tabel 4.13 : Tanggapan Responden tentang Karyawan Menjalin Komunikasi yang lincer	51
Tabel 4.14 : Tanggapan Responden tentang Sopan Dalam Melayani pelanggan	52
Tabel 4.15 : Tanggapan Responden tentang Karyawan Trampil Dalam melayani pelanggan	53
Tabel 4.16 : Tanggapan Responden tentang Karyawan Mempunyai Pengetahuan yang Memadai	53
Tabel 4.17 : Tanggapan Responden tentang Karyawan Mau Memberi Perhatian Kepada Pelanggan.....	54
Tabel 4.18 : Tanggapan Responden tentang Karyawan Menjamin Keamanan Dan Kenyamanan Pelanggan	55
Tabel 4.19 : Tanggapan Responden tentang Karyawan Mengutamakan Kepentingan Pelanggan	55
Tabel 4.20 : Tanggapan Responden tentang Perusahaan Listrik Negara (PLN) Mau Berdiskusi	56
Tabel 4.21 : Tanggapan Responden tentang Reputasi Perusahaan Listrik Negara (PLN) Sudah Dipercaya.....	57
Tabel 4.22 : Tanggapan Responden tentang Karyawan Mengetahui Dengan Baik Produk yang Ditawarkan	57
Tabel 4.23 : Tanggapan Responden tentang Produk Sistem Pembayaran PPOB Dapat Memenuhi Kebutuhan Pelanggan.....	58

Tabel 4.24 : Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel 4.25 : Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.26 : Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
Tabel 4.27 : Hasil Analisis Regresi	64
Tabel 4.28 : Koefisien Determinasi.....	65
Tabel 4.29 : Hasil Uji – t	69
Tabel 4.30 : Hasil Uji – F.....	70

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1 : Hasil Uji Normalitas (<i>Grafik Normal Probabilty Plot</i>)	61
Gambar 4.2 : Hasil Uji Heteroskedastisitas (<i>Grafik Scatter Plot</i>)	62

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Kuesioner	77
Lampiran 2 : Identitas Responden	84
Lampiran 3 : Tabulasi Hasil Kuesioner	88
Lampiran 4 : Frekuensi Tabulasi Hasil Kuesioner	92
Lampiran 5 : Hasil Validitas.....	98
Lampiran 6 : Hasil Reliabilitas	102
Lampiran 7 : Hasil Uji Asumsi Klasik	107
Lampiran 8 : Hasil Uji Regresi	109