

ABSTRAKSI

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi berbagai kualitas, baik jasa maupun produk. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Salah satu organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kepada publik adalah PT. PLN (Persero) Jakarta Barat. Sedangkan dari sekian banyak jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, salah satunya adalah *Payment Point Online Bank* (PPOB). *Payment Point Online Bank* (PPOB) yaitu suatu loket penerimaan (*payment point*) pembayaran tagihan listrik dari pelanggan PLN yang langsung online dengan bank. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan PLN dengan sistem PPOB.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PLN yang melakukan pembayaran rekening listrik melalui sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) mulai bulan Mei 2009 – Desember 2010 yang berjumlah 10.378 pelanggan. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *accidental Sampling*. Jenis datanya adalah primer. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil analisis dengan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa :

(1). Kualitas pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. dari hasil koefisien regresi yang didapat menunjukkan, faktor jaminan ($b_4 = 0,285$) menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, kemudian bukti fisik ($b_1 = 0,209$), daya tanggap ($b_3 = 0,202$), keandalan ($b_2 = 0,163$), sementara empati ($b_5 = 0,160$) menjadi faktor terendah yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Pengujian hipotesis secara parsial dari variabel independen signifikan, karena nilai signifikansi semua $< 0,05$. (2) Pengujian hipotesis secara simultan dari variabel independen signifikan, karena nilai signifikansi $< 0,05$. (3) Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa kemampuan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam menjelaskan Kepuasan Pelanggan Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik Jakarta Barat adalah sebesar 91,6%.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Customer satisfaction is a happy or disappointed feeling of people that appear after comparing the result of product thought with the result hoped. Customer satisfaction is influenced by perception of some quality, either service or product. One of factors that determine customer satisfaction is customer perception about service quality focused at five dimensions of service quality; they are physical evident, reliability, perceptive effort, guarantee, and empathy. One of organizations that work in service to public is PT. PLN (Persero) Western Jakarta. Meanwhile, one of many kinds of service given to public is *Payment Point Online Bank* (PPOB). *Payment Point Online Bank* (PPOB) is a payment point of electrical claim payment from PLN customer by online with bank. The aim of this research is to analyze physical evident, reliability, perceptive effort, guarantee, and empathy influence to PLN customer satisfaction with PPOB system.

Population in this research is PLN customer that paid an electrical claim by Payment Point Online Bank (PPOB) system in May 2009 – December 2010 amount 10.378 customers. Sample in this research is 100 respondents. Technique of sample taking in this research is done by accidental sampling. Kind of data is primer. The method of data collection uses questionnaire. Analysis technique used is multiple regressions.

The result of analysis by using SPSS shows that: (1) Quality of care has positive influence on customer satisfaction, from the result obtained showed regression assurance ($b_4 = 0.285$) became the biggest factor affecting customer satisfaction, then tangibles ($b_1 = 0.209$), responsiveness ($b_3 = 0.202$), reliability ($b_2 = 0.163$), empathy ($b_5 = 0.160$) became the lowest factor affecting customer satisfaction. Testing the hypothesis of partially independent variables significant, because the significant of all values < 0.05 (2) hypothesis test simultaneously of independent variable is significant because significant value is $< 0, 05$. (3) Determination coefficient shows that variable capability of physical evident, reliability, perceptive effort, guarantee, and empathy in explaining customer satisfaction of Electrical Claim Payment Customer Service Unit Western Jakarta is amount 91,6%.

**Key Words : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy,
and Customer satisfaction**