



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA,
DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT.PLN (Persero) AREA CENGKARENG
DISTRIBUSI JAKARTA RAYA**
(Studi Kasus Pada Pelanggan Tarif Industri (I3) diatas 200kVA)

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
EKO SURYO ATMOJO
55114120288

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2018**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA,
DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT.PLN (Persero) AREA CENGKARENG
DISTRIBUSI JAKARTA RAYA**
(Studi Kasus Pada Pelanggan Tarif Industri (I3) diatas 200kVA)

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
EKO SURYO ATMOJO
55114120288

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Area Cengkareng Distribusi Jakarta Raya (Studi Kasus Pada Pelanggan Tarif Industri (I3) diatas 200kVA)

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Eko Suryo Atmojo

NIM 55114120288

Program : Magister Manajemen / Pemasaran

Tanggal : Juli 2018

Mengesahkan

UNIVERSITY OF MERCUBUANA
Pembimbing TAS
MERC *Muchsin* **JANA**
Muchsin S Shihab., MBA, Ph.D

Direktur Program Pascasarjana Ketua Program Studi Magister Manajemen

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Dr. Aty Herawati, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebesar-besarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Area Cengkareng Distribusi Jakarta Raya (Studi Kasus Pada Pelanggan Tarif Industri (I3) diatas 200kVA)

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Eko Suryo Atmojo

NIM 55114120288

Program : Magister Manajemen / Pemasaran

Tanggal : Juli 2018

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Juli 2018

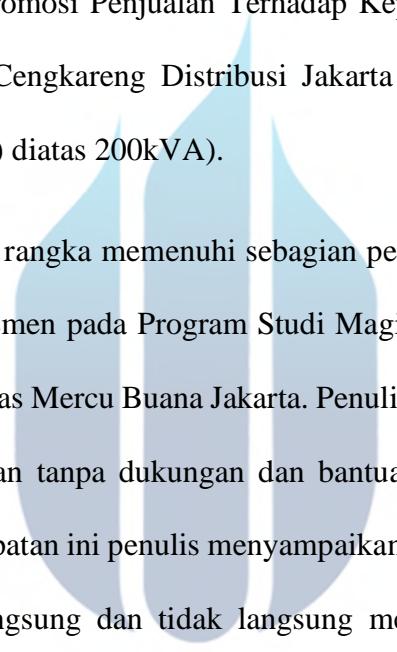


Eko Suryo Atmojo

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Area Cengkareng Distribusi Jakarta Raya (Studi Kasus Pada Pelanggan Industri (I3) diatas 200kVA).

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini tidak dapat diselesaikan tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini dengan Ikhlas. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada;

- 
- MERCU BUANA**
1. Muchsin S Shihab., MBA, Ph. D, sebagai dosen pembimbing yang telah sabar dalam membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
 2. Ir Har Adi Basri., M.Ec, Ph. D , selaku Ketua Sidang Penguji yang telah banyak memberikan arahan kepada penulis demi kesempurnaan Tesis ini.
 3. Dr. Mudji Sabar, SE,.MBA, selaku Dosen Penguji yang telah sabar dalam menguji dan mengarahkan penulis demi kesempurnaan Tesis ini.

4. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.
5. Dr. Aty Herawati, M.Si. Demikian juga penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen,
6. Rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
7. Kedua orang tua, Istri dan anak yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam memberikan pelayanan demi Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Khususnya Area Cengkareng dan PT. PLN (Persero) pada umumnya.



DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	11
1.3. Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Manfaat Penelitian	13

BAB II DISKRIPSI PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Singkat Perusahaan	14
2.2. Lingkup PT PLN (Persero) Area Cengkareng	17
2.3. Sumber Daya dan Aset	17
2.4. Produk dan Layanan	23

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

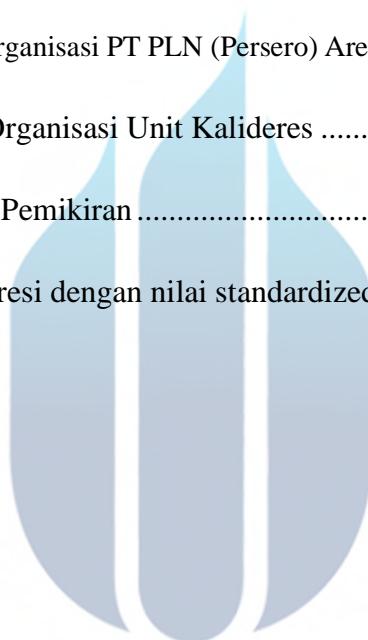
3.1. Kualitas Pelayanan	26
3.2. Harga	28
3.3. Promosi.....	42
3.4. Kepuasan Pelanggan	47

3.5. Penelitian Terdahulu	52
---------------------------------	----

3.6. Kerangka Pemikiran Penelitian	55
3.7. Hipotesis Penelitian.....	56
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	
4.1. Jenis / Desain Penelitian.....	57
4.2. Definisi Penelitian /fenomena yang diamati	57
4.3. Populasidan Sampel	60
4.4. Teknis Pengumpulan Data / Sumber Data	60
4.5. Teknik Analisis Data.....	61
4.6. Uji Validitas dan Reliabilitas	63
4.7. Uji Asumsi Klasik	64
4.8. Analisis Regresi Linier Berganda	66
4.9. Pengujian Hipotesis Penelitian	67
4.10.Uji Koefisien Determinasi (R^2)	68
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1. Karakteristik Responden	70
5.2. Hasil Uji Validitas	74
5.3. Hasil Uji Reliabilitas	75
5.4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	76
5.5. Hasil Uji Normalitas.....	78
5.6. Hasil Uji Hipotesis	79
5.7. Korelasi Antar Dimensi.....	82
5.8. Pembahasan Hasil Penelitian	83
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	86
6.2. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	95
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Peta Wilayah PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya	15
Gambar 2.2. Geografis Area Cengkareng	18
Gambar 2.3. Struktur Organisasi PT PLN (Persero) Area Cengkareng.....	19
Gambar 2.4. Struktur Organisasi Unit Kalideres	20
Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran	55
Gambar 5.1. Hasil Regresi dengan nilai standardized koefisien beta	81



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perspektif Kepuasan Pelanggan	5
Tabel 1.2. Data SAIDI dan SAIFI 2013-2015.....	6
Tabel 1.3. Penjualan kWh Jual Tarif Industri	7
Tabel 1.4. Data Pelanggan Tegangan Menengah Area Cengkareng	8
Tabel 1.5. Daftar Pemohon Tarif Diskon LWBP s.d Juli 2016.....	10
Tabel 2.1. Data Kependudukan wilayah Area Cengkareng	18
Tabel 2.2. Data Asset Distribusi Area Cengkareng.....	21
Tabel 2.3. Data Jumlah Pelanggan Area Cengkareng berdasarkan Jenis Tarif	21
Tabel 2.4. Data Keuangan Area Cengkareng	22
Tabel 2.5. Daftar Bank PPOB	25
Tabel 3.1. Alternatif Definisi Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 3.2. Penelitian Terdahulu	52
Tabel 4.1. Definisi Operational	58
Tabel 4.2. Matrik Korelasi Antar Dimensi	63
Tabel 5.1. Karakteristik Responden	70
Tabel 5.2. Deskripsi Variable Penelitian.....	72
Tabel 5.3. Uji Validitas Pretest (n=30 dan N=274) Variabel Penelitian....	74
Tabel 5.4. Uji Reliabilitas Pretest (n=30 dan N=274) Variabel Penelitian	75
Tabel 5.5. Hasil Uji Multikolinearitas	76
Tabel 5.6. Uji t, Koefisien Determintaasi (R^2), dan Uji F	79
Tabel 5.7 Matrik Analisis Korelasi Antar Dimensi	82

DAFTAR GRAFIK

Grafik 5.1. Hasil Uji *Scatterplot* 77

Grafik 5.2. Hasil Uji Normalitas dengan *normal probability plot* 78



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	95
Lampiran 2. <i>Reliability pretest 30</i>	98
Lampiran 3. <i>Correlations</i>	102
Lampiran 4. <i>Reliability maintest 274</i>	104
Lampiran 5. <i>Regression</i>	110
Lampiran 6. <i>Chart Histogram</i>	112
Lampiran 7. <i>Npar Test</i>	113
Lampiran 8. <i>Non Parametric Correlation</i>	114
Lampiran 9. <i>Descriptives Statistic</i>	115
Lampiran 10. <i>Frequency Table</i>	116

UNIVERSITAS
MERCU BUANA