

TUGAS AKHIR

KUALITAS PRODUK DAN BRAND AWARENESS LISTRIK PRABAYAR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) PONDOK GEDE

**Diajukan guna melengkapi sebagian syarat
dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



UNIVERSITAS
Disusun Oleh:
MERCU BUANA

Nama : Aditya Putra Kusuma

NIM : 41612320006

Program Studi : Teknik Industri

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TENIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2014**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Aditya Putra Kusuma
N.I.M : 41612320006
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Skripsi : KUALITAS PRODUK DAN BRAND
AWARENESS LISTRIK PRABAYAR
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT
PLN (PERSERO) PONDOK GEDE

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,

(Aditya Putra Kusuma)

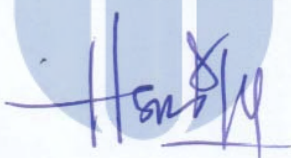
LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PRODUK DAN BRAND AWARENESS LISTRIK PRABAYAR
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) PONDOK
GEDE

Disusun Oleh :

Nama : Aditya Putra Kusuma
NIM : 416123200006
Program Studi : Teknik Industri

Pembimbing,

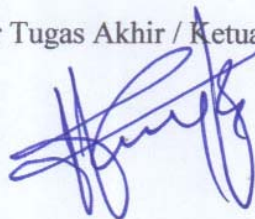


[Hendri, ST., MT.]

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi



[Ir. Muhammad Kholil, MT.]

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktunya.

Penulisan Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan menyelesaikan Program Strata satu Teknik Industri. Skripsi ini mengenai KUALITAS PRODUK DAN BRAND AWARENESS LISTRIK PRABAYAR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) PONDOK GEDE.

Berbagai kendala dan kesulitan yang dihadapi penulis dapat teratasi dengan baik, tidak lain dikarenakan peran serta berbagai pihak yang telah membantu penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, khususnya kepada :

1. Bapak Ir. Muhammad Kholil, MT, selaku kepalaprogram studi teknik industri di universitas mercu buana bekasi.
2. Bapak Alfa Firdaus, ST MT, selaku sekertaris program studi teknik industri di universitas mercu buana bekasi.
3. Bapak Hendri, ST, MT, selaku dosen pembimbing dari Universitas Mercu Buana bekasi
4. Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil.
5. Kekasih tercinta Rani Fauziah yang selalu memberikan semangat.
6. Sahabat seperjuangan Indan Yanuartanto, Elisabet Simanungkalit, Dian Andrian, A. Saomin Ali di kelas karyawan program studi teknik industri angkatan ke-22 Universitas Mercu Buana bekasi.

7. Seluruh dosen di Universitas Mercu Buana Bekasi.
8. Keluarga besar kelas karyawan program studi teknik industri angkatan ke-22 di Universitas Mercu Buana Bekasi.
9. Dan semua pihak yang telah membantu selama ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu penulis terbuka untuk saran dan kritik yang bersifat konstruktif untuk perubahan yang lebih baik. Penulis berharap penulisan tugas akhir ini dapat memberikan informasi dan bermanfaat bagi pembaca.



Jakarta, 13 September 2014

Aditya Putra Kusuma

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas Produk Listrik Prabayar	6
2.2 Mesin Listrik Prabayar dan Pascabayar	10
2.3 Teori Brand Awareness	14
2.4 Kualitas Pelayanan	21
2.5 Kepuasan Pelanggan	23
2.6 Kerangka Konseptual	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian	25
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.3 Instrumen Penelitian	27
3.4 Validitas dan Reliabilitas	28
3.5 Metode Pengolahan Data	29
3.6 Metode Analisis Data	31

BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Sejarah Perusahaan	34
4.2 Profil Responden	37
4.2.1 Jenis Kelamin	37
4.2.2 Usia	38
4.2.3 Pendidikan Terakhir	39
4.2.4 Jenis Pekerjaan	39
4.2.5 Pemakaian Listrik Dalam Sebulan	40
4.2.6 Tempat Pembelian Token	41
4.2.7 Cara Perhitungan Pemakaian Listrik	42
4.2.8 Informasi Tentang Listrik Pra Bayar	42
4.3 Brand Awareness	43
4.3.1 Faktor Penting Listrik Pra Bayar	45
4.3.2 Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Listrik Prabayar	46
4.4 Dimensi Kualitas	51
4.5 Uji Data Instrumen	53
4.6 Uji Validitas	53

BAB V ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan	55
5.2 Hasil Analisis Regresi Linier	56
5.3 Uji Korelasi Linier	58
5.4 Pengujian Hipotesis	58
5.5 Koefisien Determinasi Linier	61

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	63
6.2 Saran	64

DAFTAR PUSTAKA	65
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	66
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1	DIMENSI KUALITAS PELAYANAN	23
TABEL 4.1	JENIS KELAMIN PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR PT. PLN (PERSERO) PONDOK GEDE	38
TABEL 4.2	USIA PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR PT. PLN (PERSERO) PONDOK GEDE	38
TABEL 4.3	PENDIDIKAN TERAKHIR PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR PT. PLN (PERSERO) PONDOK GEDE	39
TABEL 4.4	JENIS PEKERJAAN PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR PT. PLN (PERSERO) PONDOK GEDE	40
TABEL 4.5	PEMAKAIAN LISTRIK DALAM SEBULAN PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR PT. PLN (PERSERO) PONDOK GEDE	41
TABEL 4.6	TEMPAT PEMBELIAN TOKEN LISTRIK PRABAYAR PT. PLN AREA (PERSERO) PONDOK GEDE	41
TABEL 4.7	CARA PERHITUNGAN PEMAKAIAN LISTRIK OLEH PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR PT. PLN (PERSERO) PONDOK GEDE	42
TABEL 4.8	PELANGGAN MENGETAHUI INFORMASI TENTANG LISTRIK PRA BAYAR DARI PT. PLN (PERSERO).....	43
TABEL 4.10	BRAND AWARENESS LISTRIK PRABAYAR AREA PONDOK GEDE	44
TABEL 4.11	FAKTOR PENTING MENGENAI LAYANAN PLN PRA BAYAR AREA PONDOK GEDE	45
TABEL 4.12	HASIL TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP ASPEK TANGIBLE AREA PONDOK GEDE	46
TABEL 4.13	HASIL TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP ASPEK RELIABILITY AREA PONDOK GEDE	47
TABEL 4.14	HASIL TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP ASPEK RESPONSIVENESS AREA PONDOK GEDE	48
TABEL 4.15	HASIL TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP ASPEK ASSURANCE AREA PONDOK GEDE	49
TABEL 4.16	HASIL TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP ASPEK EMPATHY AREA PONDOK GEDE	50
TABEL 4.17	DIMENSI KUALITAS	51
TABEL 4.18	UJI KORELASI VALIDITAS INSTRUMENT	53
TABEL 5.1	COEFFICIENT REGRESI LINIER	57
TABEL 5.2	KORELASI LINIER	58
TABEL 5.3	F HITUNG	61
TABEL 5.4	R2	62

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 kWh Meter Prabayar Actaris	10
GAMBAR 2.2 kWh Meter PraBayar Landis Gyr	11
GAMBAR 2.3 kWh Meter Prabayar Star	11
GAMBAR 2.4 kWh Meter Prabayar Hexing	11
GAMBAR 2.5 kWh Meter Prabayar Itron	12
GAMBAR 2.6 kWh Meteran PascaBayar	12
GAMBAR 2.7 <i>BRAND KNOWLEDGE MODEL (KELLER, 1998)</i>	15
GAMBAR 2.8 <i>TINGKATAN BRAND AWARENESS</i>	19
GAMBAR 2.1 KERANGKA PEMIKIRAN	25

