

**ANALISIS PENGARUH POTONGAN HARGA, KEBUTUHAN, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENINGKATAN PENJUALAN  
TENAGA LISTRIK PADA PT PLN (PERSERO) UNIT BEKASI**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Nama : Indri Rindiani**  
**NIM : 43117320057**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2022**

**ANALISIS PENGARUH POTONGAN HARGA, KEBUTUHAN, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENINGKATAN PENJUALAN  
TENAGA LISTRIK PADA PT PLN (PERSERO) UNIT BEKASI**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas  
Mercu Buana Jakarta**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Nama : Indri Rindiani**

**NIM : 43117320057**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2022**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Indri Rindiani  
NIM : 43117320057  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Potongan Harga, Kebutuhan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Penjualan Tenaga Listrik pada PT PLN (Persero) Unit Bekasi  
Tanggal Sidang : 22 Februari 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing

Eri Mariapa, SE., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 03221039



Please Scan QRCode to Verify

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indri Rindiani

NIM : 43117320057

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil 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, 26 Februari 2022



Indri Rindiani

43117320057

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur atas nikmat dan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat, dan karunia – Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis Pengaruh Potongan Harga, Kebutuhan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Penjualan Tenaga Listrik pada PT PLN (Persero) Unit Bekasi**”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu untuk penyusunan skripsi ini , khususnya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, M.S., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Ir. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Nur Aisyah F. Pulungan, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Eri Marlapa, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing Skripsi Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Parwoto, Dr., ST, MM selaku Dosen Tugas Akhir Penelitian Universitas Mercu Buana.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, terima kasih atas curahan ilmu dan waktu yang Bapak dan Ibu berikan kepada peneliti.
8. Seluruh jajaran karyawan Universitas Mercu Buana, atas kerja kerasnya melayani mahasiswa dengan baik dan responsive.
9. Kepada PT PLN (Persero) Unit Bekasi, yang telah membantu penulis melakukan penelitian.
10. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa, dukungan moral juga material yang tiada henti – hentinya kepada peneliti serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh teman – teman Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Kampus D angkatan 2017-2018, yang telah memberikan dukungan, semangat dan doanya. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
12. Pihak – pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi, serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis selalu berusaha memperbaiki diri dan

mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis, pembaca, dan peneliti selanjutnya. Akhir kata, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis memohon maaf jika ada kesalahan dan kekurangan dalam penulisan ini. Sekian dan Terima kasih.

Jakarta, 26 Februari 2022

Indri Rindiani



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGASAHAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Kontribusi Penelitian .....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> ....	14
A. Kajian Pustaka .....	14
1. Peningkatan Penjualan .....	14
a. Definisi .....	14
b. Dimensi dan Indikator .....	16
c. Teori terkait .....	16
2. Potongan Harga .....	21
a. Definisi .....	21
b. Dimensi dan Indikator .....	22
c. Teori terkait .....	22
3. Kebutuhan .....	24
a. Definisi .....	24
b. Dimensi dan Indikator .....	25
c. Teori terkait .....	27
4. Kualitas Pelayanan .....	29
a. Definisi .....	29
b. Dimensi dan Indikator .....	30
c. Teori terkait .....	32
5. Penelitian Terdahulu .....	36
B. Rerangka Konseptual .....	40
C. Pengembangan Hipotesis .....	41
1. Pengaruh Potongan Harga terhadap Peningkatan Penjualan .....	41
2. Pengaruh Kebutuhan terhadap Peningkatan Penjualan .....	42
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Penjualan .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	44



A.	Waktu dan Tempat Penelitian .....	44
B.	Desain Penelitian .....	44
C.	Definisi dan Operasional Variabel .....	45
1.	Definisi Variabel .....	45
2.	Operasional Variabel .....	45
D.	Skala Pengukuran .....	49
E.	Populasi dan Sampel.....	50
1.	Populasi Penelitian .....	50
2.	Sampel Penelitian .....	51
F.	Metode Pengumpulan Data .....	52
G.	Metode Analisis Data .....	53
1.	Statistik Deskriptif .....	53
2.	Uji Kualitas Data .....	53
a.	Uji Validitas .....	53
b.	Uji Reliabilitas .....	54
3.	Uji Asumsi Klasik .....	55
a.	Uji Normalitas .....	55
b.	Uji Linieritas .....	56
c.	Uji Multikolinearitas .....	56
d.	Uji Heteroskedastisitas .....	57
4.	Uji Kesesuaian Model .....	58
a.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	58
b.	Uji Signifikansi – F (Amova) .....	59
5.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	60
6.	Uji Hipotesis (Uji t) .....	60
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>62</b>
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	62
1.	Sejarah Singkat Perusahaan .....	62
2.	Visi, Misi, dan Tata Nilai Perusahaan .....	63
B.	Karakteristik Responden .....	67
C.	Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	68
D.	Hasil Uji Kualitas Data .....	73
1.	Hasil Uji Validitas .....	73
2.	Hasil Uji Reliabilitas .....	76
E.	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	77
1.	Hasil Uji Normalitas .....	77
2.	Hasil Uji Multikolinearitas .....	79
3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	80
4.	Hasil Uji Linearitas .....	81
F.	Hasil Uji Kesesuaian Model .....	82
1.	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	82
2.	Hasil Uji Signifikansi-F .....	83
G.	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	84
H.	Hasil Uji Hipotesis (Uji T) .....	86
I.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	88



<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	91
A. Kesimpulan .....	91
B. Saran .....	91
1. Bagi Perusahaan .....	92
2. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	94
<b>LAMPIRAN</b> .....	99



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Laporan Penjualan Tenaga Listrik PT PLN (Persero) Unit Bekasi .....	5
1.2	Data Pelanggan Turun Daya Listrik pada PT PLN (Persero) Unit Bekasi .....	7
1.3	Histori Rekening Pelanggan Sebelum dan Sesudah Melakukan Tambah Daya .....	9
1.4	Data Prasurvei Responden .....	10
2.1	Penelitian terdahulu .....	37
3.1	Operasional Variabel Potongan Harga .....	46
3.2	Operasional Variabel Kebutuhan .....	46
3.3	Operasional Variabel Kualitas Pelayanan .....	47
3.4	Operasioanl Variabel Peningkatan Penjualan .....	48
3.5	Skor Berdasarkan Skala Likert .....	50
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	67
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	68
4.4	Hasil Uji Statistik Deskriptif Potongan Harga .....	69
4.5	Hasil Uji Statistik Deskriptif Kebutuhan .....	70
4.6	Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	71
4.7	Hasil Uji Statistik Deskriptif Peningkatan Penjualan .....	72
4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Potongan Harga .....	74
4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kebutuhan .....	75
4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	75
4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Peningkatan Penjualan .....	76
4.12	Hasil Uji Reliabilitas .....	77
4.13	Hasil Uji Normalitas .....	78
4.14	Hasil Uji Multikolinearitas .....	79
4.15	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	80
4.16	Hasil Uji Linearitas .....	81
4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	82
4.18	Hasil Uji Signifikansi-F .....	83
4.19	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	84
4.20	Hasil Uji Hipotesis (Uji T) .....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Rerangka Konseptual .....	41



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Lembar Kuesioner Penelitian .....	99
2.	Hasil Kuesioner .....	100
3.	Hasil Uji Deskriptif .....	105
4.	Hasil Uji Validitas .....	107
5.	Hasil Uji Reliabilitas .....	112
6.	Hasil Uji Normalitas .....	114
7.	Hasil Uji Multikolinearitas .....	114
8.	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	115
9.	Hasil Uji Linearitas .....	115
10.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	115
11.	Hasil Uji Signifikansi-F .....	116
12.	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	116
13.	Hasil Uji Hipotesis (Uji T) .....	116

