

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
FASILITAS DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN KWH METER PRABAYAR
(Studi pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan
Pelanggan Marunda)**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCUBUANA**

Disusun Oleh :
Nama : Tharereq Satria Atmadireja

NIM : 43118310050

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

2022

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
FASILITAS DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
PENGUNAAN KWH METER PRABAYAR
(Studi pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan
Pelanggan Marunda)**

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



Disusun Oleh :

Nama : Thareeq Satria Atmadireja

NIM : 43118310050

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

2022

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Thareeq Satria Atmadireja
NIM : 43118310050
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN KWH METER PRABAYAR (Studi pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Marunda)
Tanggal Sidang : 07/10/2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dra. Yanti Murni, MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

MERCU BUANA

LPTA 11221789



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Thareeq Satria Atmadireja

NIM : 43118310050

Program Studi : S1 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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 25 Juli 2022



Thareeq Satria Atmadireja

43118310050

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala, Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepercayaan terhadap Penggunaan KWh Meter Prabayar pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Marunda”**.

Skripsi ini dibuat dan diajukan untuk memenuhi syarat guna melanjutkan pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta. Selain itu, tujuan dari penulisan proposal skripsi ini adalah untuk memberikan pengetahuan kepada pembaca mengenai faktor yang mempengaruhi pelanggan menggunakan KWh Meter Prabayar.

Penulisan proposal skripsi ini mendapat dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, terutama oleh Ibu Dra. Yanti Murni, MM. selaku Dosen pembimbing saya yang dengan perhatian penuh memberikan bimbingan, motivasi, dan pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Oleh karena itu, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng 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. H Sonny Indrajaya, MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Eri Marlapa, SE, MM., selaku Sekertaris Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana Bekasi.
5. Seluruh dosen Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat bermanfaat.
6. Kedua Orang Tua yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat dengan sepenuh hati dalam penyelesaian Program Studi S1.
7. Seluruh teman dan kerabat yang selalu membantu dan mendukung saya dengan penuh dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena adanya keterbatasan ilmu dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, semua kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati. Penulis berharap, skripsi ini dapat bermanfaat dengan baik dan menjadi bahan informasi untuk menambah wawasan semua pihak yang membaca.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 25 Juli 2022

Thareeq Satria Atmadireja

DAFTAR ISI

SAMPUL SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRAC	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kontribusi Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
A. Kajian Pustaka	9
1. Manajemen Pemasaran.....	9
2. Keputusan Penggunaan	11
3. Kualitas Pelayanan.....	16
4. Fasilitas	19
5. Kepercayaan	21
6. Penelitian Terdahulu	25
B. Rerangka Konseptual.....	33
C. Pengembangan Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
B. Desain Penelitian.....	36
C. Definisi dan Operasional Variabel	36

D. Populasi dan Sampel Penelitian	43
1. Populasi	43
2. Sampel	44
E. Skala Pengukuran	45
F. Teknik Pengumpulan Data	46
G. Metode Analisis Data	47
1. Analisis Deskriptif	47
2. Uji Instrumen	48
a. Uji Validitas	48
b. Uji Reliabilitas	48
3. Uji Asumsi Klasik	49
a. Uji Normalitas	49
b. Uji Multikolinieritas	50
c. Uji Heteroskedastisitas	50
d. Uji Linearitas	51
4. Uji Kesesuaian Model	51
a. Koefisien Determinasi (R^2)	51
5. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	52
6. Uji Hipotesis	53
a. Uji Parsial (Uji Statistik t)	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	55
1. Gambaran Umum Perusahaan	55
2. Karakteristik Profil Responden	58
B. Hasil Uji Analisis Deskriptif	61
C. Hasil Uji Kualitas Data	65
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	68
E. Hasil Uji Kesesuaian Model	71
F. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	72
G. Hasil Uji Hipotesis	73
H. Pembahasan Hasil Penelitian	75
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan	75
2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Penggunaan	75
3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan	76

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	77
A. Simpulan.....	77
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN	81



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data Pertumbuhan Pelanggan Prabayar UP3 Marunda	3
1.2	Pra-Survei Keputusan Penggunaan Prabayar UP3 Marunda	4
2.1	Penelitian Terdahulu	25
3.1	Operasionalisasi Variabel Keputusan Penggunaan	38
3.2	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan	39
3.3	Operasionalisasi Variabel Fasilitas	40
3.4	Operasionalisasi Variabel Kepercayaan	42
3.5	Pengukuran Skala Likert	56
4.1	Karakteristik Responden Status Kepemilikan Bangunan	59
4.2	Karakteristik Responden Jumlah Anggota Penghuni Bangunan	60
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan	60
4.4	Hasil Uji Statistik Deskriptif	61
4.5	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan	62
4.6	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Fasilitas	63
4.7	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kepercayaan	64
4.8	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Keputusan Penggunaan	64
4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	65
4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas	66
4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	66
4.1	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Penggunaan	67
4.13	Hasil Uji Reliabilitas	68
4.14	Hasil Uji Normalitas	68
4.15	Hasil Uji Multikolonieritas	69
4.16	Hasil Uji Heteroskedastisitas	70
4.17	Hasil Uji Linearitas	71
4.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	71
4.19	Hasil Uji F ANOVA	72
4.20	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	72
4.21	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Rerangka Konseptual	3



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Tabulasi Data	81
2	<i>Descriptive Statistics</i>	91
3	<i>Correlations</i>	93
4	<i>Reliability Statistics</i>	97
5	<i>Kolomogorov-Smismnov Test</i>	97
6	<i>Coefficients</i>	98
7	<i>Model Summary</i>	99
8	ANOVA	99
9	Tabel R	99
10	Tabel F	101
11	Tabel T	102
12	Kuesioner Penelitian	104

