

**PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN  
PT PERUSAHAAN GAS NEGARA (Persero) Tbk  
SBU DISTRIBUSI WILAYAH III SUMBAGUT  
DISTRIK MEDAN TAHUN 2007**

**TUGAS AKHIR**

oleh :

**MARLINA**

**NIM : 06.815.0022**

Disetujui :

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

( Ir. Kamil Mustafa, MT )

( Ir. Raspal Singh, MT )

Mengetahui

**Dekan**

**Ka. Program Studi**

( Ir. Dadan Ramdan, MEng, MSc )

( Ir. Kamil Mustafa, MT )

Tanggal Lulus :

## SERTIFIKAT EVALUASI TUGAS SARJANA

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa setelah melakukan :

- Seminar Proposal Tugas Sarjana
- Bimbingan terhadap Tugas Sarjana
- Seminar Draft Tugas Sarjana
- Pemeriksaan/Perbaikan terhadap Tugas Sarjana



Terhadap mahasiswa :

NAMA : MARLINA  
NIM : 06.815.0022  
Tempat / Tgl Lahir : Belawan, 3 Februari 1974  
Judul Tugas Sarjana : Pengukuran Kepuasan Pelanggan PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk SBU Distribusi Wilayah III Sumbagut Distrik Medan Tahun 2007

Menetapkan ketentuan hasil evaluasi sbb :

1. Dapat menerima draft Tugas Sarjana
2. Dapat menerima pembuatan Buku Tugas Sarjana dan kepada penulis diizinkan untuk :

MENEMPUH UJIAN AKHIR  
Yang diselenggarakan pada tanggal :

Medan, Juli 2008  
Diketahui / Disetujui oleh :  
Ka. Program Studi Teknik Industri

( Ir. Kamil Mustafa, MT )

Team Pembimbing / Penguji

1. Ir. Haniza, MT
2. Ir. Kamil Mustafa, MT
3. Ir. Raspal Singh, MT

## RINGKASAN

Marlina, NIM : 06.815.0022, dengan judul Tugas Akhir “PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN PT PERUSAHAAN GAS NEGARA (Persero) Tbk SBU DISTRIBUSI WILAYAH III SUMBAGUT DISTRIK MEDAN TAHUN 2007” di bawah bimbingan Ir. Kamil Mustafa, MT sebagai Dosen Pembimbing I dan Ir. Raspal Singh, MT sebagai Dosen Pembimbing II.

Seiring dengan laju pembangunan di Indonesia demikian juga dengan perkembangan dunia bisnis dan industri dari tahun ke tahun yang bergerak di seluruh aspek kehidupan masyarakat. Dalam perkembangannya yang semakin maju, akan mendorong para pimpinan perusahaan untuk memikirkan dan memecahkan berbagai masalah yang semakin kompleks dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan.

Dalam hal ini PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk selaku Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang pendistribusian gas bumi berupaya semaksimal mungkin untuk dapat melaksanakan pendistribusian gas bumi ke seluruh masyarakat, baik untuk keperluan rumah tangga, komersil maupun industri. Menyadari adanya keterbatasan terhadap BBM, maka banyak pabrik-pabrik maupun masyarakat yang mengajukan permohonan untuk menjadi konsumen (pelanggan) gas bumi di PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk.

Menghadapi persaingan yang semakin ketat, salah satu caranya adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan

dibandingkan dengan pesaing. Kualitas pelayanan yang diberikan tersebut diharapkan dapat memuaskan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan gas bumi terhadap kualitas pelayanan PT PGN (Persero) Tbk SBU Distribusi Wilayah III Sumbagut Distrik Medan.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan PGN dilakukan survei pelanggan sebanyak 100 responden sebagai sampel 18.861 pelanggan yang terdiri dari jenis pelanggan Rumah Tangga, Komersial dan Industri.

Responden diminta untuk mengisi kuesioner tentang atribut-atribut harapan atau tingkat kepentingan dan kinerja PGN. Pengukuran setiap atribut menggunakan skala Likert dengan skala 5 poin.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan PGN berdasarkan perbandingan kinerja perusahaan dengan kepentingan pelanggan adalah sebesar 78,95 %.

Prioritas utama yang harus dilaksanakan agar sesuai dengan kepentingan pelanggan adalah pasokan, tekanan, kualitas gas bumi, jaminan kontinuitas dan keamanan penyaluran gas bumi.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur terlebih dahulu Penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat, hidayah serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Medan Area.

Dalam penulisan dan penyelesaian Tugas Sarjana ini, penulis banyak mendapatkan bantuan moril maupun material dari berbagai pihak yang banyak terlibat didalamnya, dalam kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, terutama kepada :

1. Bapak Ir. Kamil Mustafa, MT, sebagai Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Medan Area sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga dan menyumbangkan pikiran yang bermanfaat serta menuntun penulis dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Ir. Raspal Singh, MT, sebagai Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga serta pikiran dalam memberikan petunjuk dan saran-saran dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Ir. Haniza, MT, sebagai Dosen Wali yang telah menurunkan ilmu yang sangat bermanfaat.
4. Bapak dan Ibu dosen beserta staf pengajar yang telah memberikan bimbingan dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.

5. Bapak Ir. Bukti Tamba, MM selaku Manager Teknik PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk SBU Distribusi Wilayah III Sumbagut.
6. Seluruh staf dan karyawan di jajaran PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk SBU Distribusi Wilayah III Sumbagut, khususnya Sdri. Wulan yang telah banyak memberi masukan selama melakukan penulisan skripsi ini.
7. Yang tersayang Ayahanda dan keluarga besar, yang dengan penuh pengertian dan kasih sayang mendoakan dan merestui ananda dengan tulus.
8. **Suami** tercinta dan buah hati **Rully & Ayu** tersayang yang memberi kesempatan bagi saya untuk menyelesaikan perkuliahan dan dengan penuh cinta, pengertian serta kasih sayang yang selalu mendoakan dengan tulus.
9. Rekan rekan mahasiswa dan teman-teman yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu serta memberikan saran-saran hingga selesainya penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan ini masih belum sempurna, untuk itu dengan rasa rendah hati penulis sangat mengharapkan saran-saran dan kritik yang bersifat membangun sehingga penulisan ini dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

Medan, Juli 2008

Hormat saya,

Marlina

NIM : 06.815.0022

## DAFTAR ISI



Halaman

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
RINGKASAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN .....	I.1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	I.1
1.2. Identifikasi Perumusan Masalah .....	I.2
1.3. Tujuan Penelitian .....	I.3
1.4. Manfaat Penelitian .....	I.3
1.5. Asumsi-Asumsi .....	I.4
1.6. Batasan Masalah .....	I.4
1.7. Sistematika Penulisan .....	I.5
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	II.1
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	II.1
2.2. Visi dan Misi Perusahaan .....	II.3
2.3. Tujuan Perusahaan .....	II.4
2.4. Tugas dan Fungsi PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk .....	II.5
2.5. Struktur Organisasi Perusahaan .....	II.6

BAB III	LANDASAN TEORI .....	III.1
3.1.	Pengertian Jasa.....	III.1
3.2.	Karakteristik Jasa .....	III.2
3.3.	Kualitas Pelayanan Jasa .....	III.3
3.4.	Gas Bumi .....	III.4
3.5.	Kepuasan Pelanggan .....	III.4
3.5.1.	Pengertian.....	III.4
3.5.2.	Kinerja Produk .....	III.5
3.5.3.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	III.6
3.5.4.	Tujuan Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	III.9
3.5.5.	Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	III.10
3.6.	Populasi dan Sampel.....	III.10
3.6.1.	Populasi.....	III.10
3.6.2.	Sampel.....	III.13
3.7.	Metoda Pengumpulan Data .....	III.15
3.7.1.	Kuesioner .....	III.15
3.8.	Jenis dan Sumber Data.....	III.16
3.9.	Keluhan Pelanggan .....	III.16
3.10.	Metoda Analisis .....	III.18
3.10.1.	Pendugaan Nilai Rata-rata .....	III.18
3.10.2.	Uji Hipotesis .....	III.18
3.10.3.	Analisa Varian.....	III.19
3.10.4.	Diagram Analisa Kepuasan vs Kepentingan .....	III.21
3.10.5.	Indeks.....	III.24



BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....	IV.1
4.1.	Pengumpulan Data .....	IV.1
4.2.	Pengolahan Data .....	IV.3
BAB V	ANALISA DAN EVALUASI .....	V.1
5.1.	Pertumbuhan Pelanggan.....	V.1
5.2.	Hasil Pengukuran .....	V.3
5.3.	Matriks Kepuasan vs Kepentingan .....	V.5
5.4.	Analisis dan Tindak Lanjut .....	V.9
5.4.1.	Analisis.....	V.9
5.4.2.	Tindak Lanjut .....	V.10
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN .....	VI.1
6.1.	Kesimpulan .....	VI.1
6.2.	Saran .....	VI.2
DAFTAR PUSTAKA.....		xv

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1. Struktur Organisasi SBU Distribusi Wilayah III .....	II.8
2.2. Struktur Organisasi Distrik Medan .....	II.9
5.1. Grafik Jumlah Pelanggan Distrik Medan Tahun 2007 .....	V.1
5.2. Grafik Pelanggan Industri Distrik Medan Tahun 2007.....	V.1
5.3. Grafik Pelanggan Komersil Distrik Medan Tahun 2007 .....	V.2
5.4. Grafik Pelanggan Rumah Tangga Distrik Medan Tahun 2007 .....	V.2
5.5. Grafik Indeks Kepuasan Pelanggan Distrik Medan Tahun 2007 .....	V.3
5.6. Grafik Tingkat Kepuasan vs Kepentingan Pelanggan .....	V.4
5.7. Matriks Kepuasan-Kepentingan Pelanggan Distrik Medan Tahun 2007 .	V.6

## DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1. Ringkasan Kuesioner .....	IV.2
4.2. Pengujian Keragaman.....	IV.6
4.3. Rekapitulasi Keluhan Pelanggan Tahun 2007 .....	IV.8
4.4. Perhitungan Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan berdasarkan Data Keluhan Pelanggan .....	IV.9
4.5. Indeks Kepuasan Pelanggan .....	IV.10
5.1. Data Jumlah Pelanggan Distrik Medan Tahun 2007 .....	V.3
5.2. Data Indeks Kepuasan Pelanggan Distrik Medan Tahun 2007 .....	V.4
5.3. Data Perbandingan Tingkat Kebutuhan Terhadap Kepentingan Pelanggan Distrik Medan Tahun 2007 .....	V.5
5.4. Data Indeks Kepuasan Pelanggan Distrik Medan Tahun 2006-2007 .....	V.9

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Kuesioner Survey Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	L.1
2. Tabel Sampling Kuesioner untuk Pengukuran PT PGN (Persero) Tbk Distrik Medan .....	L.2
3. Tabel Keluhan Pelanggan Tercatat di Layanan Pelanggan Periode Februari – Juli 2007 .....	L.3



# BAB I

## PENDAHULUAN



### 1.1. Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan laju pembangunan di Indonesia demikian juga dengan perkembangan dunia bisnis dan industri dari tahun ke tahun yang bergerak di seluruh aspek kehidupan masyarakat. Dalam perkembangannya yang semakin maju, akan mendorong para pimpinan perusahaan untuk memikirkan dan memecahkan berbagai masalah yang semakin kompleks dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan.

Dalam hal ini PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk selaku Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang pendistribusian gas bumi berupaya semaksimal mungkin untuk dapat melaksanakan pendistribusian gas bumi ke seluruh masyarakat, baik untuk keperluan rumah tangga, komersil maupun industri. Menyadari adanya keterbatasan terhadap BBM, maka banyak pabrik-pabrik maupun masyarakat yang mengajukan permohonan untuk menjadi konsumen (pelanggan) gas bumi di PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk.

Dengan bertambahnya jumlah pelanggan gas bumi, maka PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk, khususnya SBU Distribusi Wilayah III Sumbagut Distrik Medan berupaya untuk :

1. Peningkatan pelayanan secara berkelanjutan
2. Penerapan ISO-9001 (versi 2000) yang berfokus pada kepuasan pelanggan
3. Mengoptimalkan pendapatan melalui loyalitas pelanggan terhadap produk dan jasa PT PGN.

Guna menyiapkan diri menghadapi persaingan di wilayah kerja PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk SBU Distribusi Wilayah III Sumbagut maka perusahaan dituntut untuk melakukan pelayanan yang lebih baik dan sulit ditiru oleh pesaing sehingga menjadi penghalang bagi pesaing baru, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan adalah kepuasan pelanggan gas bumi terhadap kualitas sarana pelayanan pelanggan, kualitas layanan jual, kualitas layanan purna jual sehingga perusahaan dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. PGN harus mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting bagi pelanggan gas bumi untuk dapat meningkatkan kinerjanya sehingga dapat memuaskan pelanggan gas bumi, yaitu merupakan ukuran kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna gas bumi. Itulah sebabnya perlu dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan gas bumi.

Untuk mencapai peningkatan kinerja perusahaan yang berorientasi pada peningkatan mutu, kendala dan pelayanan pelanggan gas bumi, sudah selayaknya PGN memantau secara konsisten tingkat kepuasan pelanggan gas bumi.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas maka penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian dan membahas masalah ini dalam bentuk skripsi dengan judul : **“Pengukuran Kepuasan Pelanggan PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk SBU Distribusi Wilayah III Sumbagut Distrik Medan Tahun 2007”**.

## **1.2. Identifikasi Perumusan Masalah**

Permasalahan pokok yang menjadi fokus penelitian adalah :

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip dan Susanto A.B., *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, alih bahasa Ancella Anitawati Hermawan, Salemba Empat, Jakarta, 2000.
- Prof. DR. Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Penerbit Alfabeta Bandung, 2003.
- PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk, *Evaluasi Kepuasan Pelanggan Tahun 2006*, Medan, 2006.
- PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk, *Pengukuran Kepuasan Pelanggan dan Tindak Lanjut*, Jakarta.
- PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk, *Survey Kepuasan Pelanggan*, Medan, 2007.
- PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk, *Tata Cara Pengukuran Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, 2006.
- Sarwoko, *Statistik Inferensi untuk Ekonomi dan Bisnis*, Penerbit Andi Yogyakarta, 2007.
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan Kedua, Rineka Cipta, Jakarta, 2001.
- Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 2001*, tentang Minyak dan Gas Bumi, Jakarta 23 November 2001.
- Zulkarnain Lubis, *Prinsip Dasar Statistika dan Penerapannya untuk Ilmu Ekonomi dan Ilmu-Ilmu sosial*, UMA, 1996.

## KUESIONER SURVEY PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

Pilihlah jawaban yang menurut anda paling benar sesuai dengan pendapat anda sendiri!

**Contoh Pengisian Jawaban:**

### PERTANYAAN

Apakah anda setuju dengan Pernyataan di bawah ini, dan apakah hal tersebut penting bagi anda ?

No.	Pertanyaan	Setuju					Penting				
1	Berolah raga secara teratur itu sehat !	①	②	③	④	<del>⑤</del>	①	②	③	④	<del>⑤</del>
2	Merokok berbahaya bagi sendiri maupun orang lain!	①	②	<del>③</del>	④	⑤	①	②	③	<del>④</del>	⑤

### Keterangan:

#### Kolom Setuju

- ① = Sangat tidak setuju
- ② = Tidak setuju
- ③ = Netral
- ④ = Setuju
- ⑤ = Sangat setuju

#### Kolom Penting

- ① = Sangat tidak penting
- ② = Tidak penting
- ③ = Netral
- ④ = Penting
- ⑤ = Sangat penting

### Cara Menjawab:

- Bila jawaban anda **sangat setuju** buat tanda X pada angka **5 pada kolom Setuju** dan bila hal tentang berolah raga yang teratur adalah **sangat penting** buat tanda X pada angka **5 pada kolom Penting**.
- Bila jawaban anda **netral** buat tanda X pada angka **3 pada kolom Setuju** dan bila hal tentang merokok berbahaya bagi sendiri maupun orang lain adalah **penting** buat tanda X pada angka **4 pada kolom Penting**.

### PERTANYAAN

Apakah anda setuju dengan Pernyataan di bawah ini, dan apakah hal tersebut penting bagi anda ?

No.	Pernyataan	Setuju					Penting				
1	Produk gas bumi PT.PGN mampu menggantikan semua fungsi dari bahan bakar lainnya untuk keperluan yang sama!	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
2	Pasokan gas bumi PT.PGN selalu tersedia dan dapat digunakan setiap saat dibutuhkan !	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤



TABEL SAMPLING KUESIONER UNTUK PENGUKURAN PT. PGN (PERSERO) TBK DISTRIK MEDAN

NO. RESPONDEN	RATA-RATA TK. KEPUASAN PER PELANGGAN	NILAI KEPUASAN															NILAI KEPENTINGAN															NILAI SIKAP
		PERFORMANCE			RELIABILITY			CONFORMANCE			SERVICE ABILITY			PERCEIVABILITY			RESPONSIVENESS			ASSURANCE			EMPATHY			TANGIBLE			A0			
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12		13	14	15
1	2,93	2	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	198
2	3,80	4	2	4	3	5	5	3	5	4	3	3	3	5	3	5	5	4	3	3	5	5	3	5	4	3	3	3	5	3	5	235
3	3,73	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	236	
4	3,13	4	2	2	2	4	4	4	4	2	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	211
5	4,13	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	262
6	4,00	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	271
7	2,93	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	129
8	2,67	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	128
9	3,60	4	2	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	204
10	3,27	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	162
11	4,13	5	4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	290
12	3,60	2	2	2	2	4	5	5	5	3	4	4	2	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	3	5	4	3	5	5	5	235
13	3,80	2	1	4	5	5	5	4	5	2	5	5	1	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	275
14	3,60	4	2	2	3	4	4	4	5	2	5	4	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	235
15	4,00	4	4	2	2	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	290
16	3,60	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	164
17	3,27	4	1	1	4	4	3	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	223
18	3,27	3	2	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	210
19	3,20	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	198
20	4,13	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	248
21	3,73	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	237
22	3,53	4	3	4	3	4	3	5	4	3	2	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	229
23	2,53	3	3	2	2	4	3	2	1	3	4	4	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	150
24	4,4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	305

TABEL SAMPLING KUESIONER UNTUK PENGUKURAN PT. PGN (PERSERO) TBK DISTRIK MEDAN

NO. RESPONDEN	RATA-RATA TK KEPUASAN PER PELANGGAN	NILAI KEPUASAN															NILAI KEPENTINGAN															NILAI SIKAP												
		PERFORMANCE					RELIABILITY					CONFORMANCE					SERVICE ABILITY					PERCEIVABILITY					RESPONSIVENESS						ASSURANCE					EMPATHY					TANGIBLE	
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	AO												
25	3,27	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	191												
26	4,07	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	273												
27	3,13	5	1	1	1	4	3	3	5	3	4	3	4	5	2	3	5	2	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	3	213												
28	3,93	5	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	295												
29	3,80	3	4	2	2	5	3	5	5	5	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	278												
30	3,40	4	3	2	3	5	3	4	3	3	4	4	2	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	225												
31	2,47	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	151												
32	3,87	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	235												
33	3,13	4	1	1	3	5	1	4	4	2	4	4	1	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	204												
34	3,73	3	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	232												
35	3,60	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	162												
36	3,87	2	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	245												
37	3,13	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	153												
38	2,93	4	1	4	4	5	1	3	4	2	3	2	1	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	217												
39	3,07	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	142												
40	3,73	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	215												
41	3,07	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	164												
42	4,87	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	359												
43	3,40	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	204												
44	1,27	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57												
45	3,47	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	204												
46	4,00	4	3	4	3	5	3	4	5	3	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	282												
47	2,53	1	1	1	1	4	2	4	4	1	3	2	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	174												
48	4,00	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	3	3	3	4	5	4	5	3	4	5	3	5	3	3	223												

