

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DALAM PEMBAYARAN REKENING LISTRIK PT. PLN
(PERSERO) CABANG SUBULUSSALAM**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh :

**DETTI ADRIANI
NIM : 07 832 0053**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2 0 1 1**

Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik PT. PLN (Persero) Cabang Subulussalam

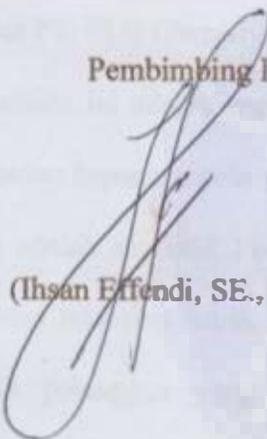
Nama Mahasiswa : DETTI ADRIANI

No. Stambuk : 07 832 0053

Jurusan : Manajemen

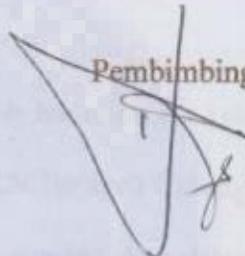
Menyetujui :
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



(Ihsan Effendi, SE., M.Si)

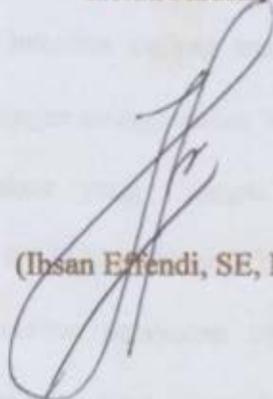
Pembimbing II



(Heri Syabrial, SE., M.Si)

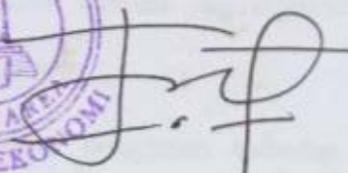
Mengetahui :

Ketua Jurusan



(Ihsan Effendi, SE, MSi)

Dekan



(Prof. Dr. H. Sya'ad Asfuddin, SE, MEc)

Tanggal Lulus : 10 Nopember 2011

RINGKASAN

Detti Adriani NPM. 078320053. "Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN Persero Cabang Subulussalam". Skripsi 2011

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi berbagai kualitas, baik jasa maupun produk. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Salah satu organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kepada publik adalah PT. PLN (Persero) Subulussalam.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah faktor-faktor kualitas pelayanan mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan terhadap PT PLN(Persero) Cabang Subulussalam. Jenis penelitian ini adalah asosiatif. Populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah para pelanggan rekening listrik berjumlah 437. Dengan demikian penulis menetapkan sampel menjadi 43 pelanggan yang akan membayar tagihan rekening listrik pada PT PLN(Persero) Cabang subulussalam sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan data primer berupa pengamatan/*obsevasi* dan menyebarkan angket pada responden yang akan dijadikan sampel serta data sekunder dengan melakukan studi kepustakaan untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan masalah penelitian. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis faktor dengan menggunakan SPSS 17.00 dan Lisrel 8.8.

Faktor-faktor yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.PLN (Persero) Cabang Subulussalam berarti *chie square* dengan uji t ditolak. Faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan perlu di tingkatkan agar pelanggan merasa puas dan nyaman dalam pelayanan yang diberikan.

KATA PENGANTAR



Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik PT PLN (Persero) Cabang Subulussalam

Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara moral maupun spiritual, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H.Ali Ya'kub Maundang, Sag, MA, selaku rektor Universitas Medan Area
2. Bapak Prof. Dr. H.Sya'ad Afifuddin, SE,MEc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan sekaligus ketua sidang meja hijau
3. Bapak Ihsan Effendi, SE,Msi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Hery Syahrial, SE,Msi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Fakultas Ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan
6. Bapak Pimpinan PT PLN (Persero) Cabang Subulussalam yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi demi terwujudnya skripsi ini
7. Seluruh teman-teman dan keluarga saya seperti Ayahcut Abdussamad, Kak Elysa, dan teman-teman saya seperti Diro, Tati, Jefiy, Heny serta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu
8. Teristimewa saya mengucapkan terima kasih yang tak terhingga buat "Ayahanda dan Ibunda Tercinta "Amiruddin dan Rusmiati "yang dengan penuh kasih sayang membesarkan, mendoakan dan bertorban demi masa depan Ananda.

Wassalammu 'alaikum Wa.Wa

Medan, 10 November 2011
Penulis,

(DettiAdriani)

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Uraian Teoritis	6
1. Teori Jasa.....	6
2. Teori Kualitas Pelayanan.....	11
3. Teori Pelayanan.....	16
4. Pelayanan Pelanggan	18
5. Nilai Pelanggan	19
6. Kepuasan Pelanggan	19
7. Penelitian Terdahulu	22
B. Kerangka Konseptual.....	25
C. Hipotesis	26

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis, Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
B. Populasi dan Sampel.....	29
C. Defenisi Operasional.....	30
D. Jenis dan Sumber Data.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Teknik Analisis Data.....	34

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	35
1. Deskripsi Data Perusahaan.....	35
2. Struktur Organisasi Perusahaan.....	37
3. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab.....	40
4. Penyajian Data Angket.....	43
B. Analisis Faktor dan Pembahasan.....	60
1. Uji KMO dan Bartlet,s.....	60
2. Analisis Faktor konfirmatori.....	61
2.1 analisis overall mode fit.....	61
2.2 analisis validitas dan realibilitas.....	61

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Konseptual.....	25
2. Logo Instansi PLN.....	37
3. Struktur Organisasi PT PLN Persero Cabang Subulussalam	39

DAFTAR TABEL

1. Rincian Waktu Penelitian.....	28
2. Deskripsi Jenis kelamin Responden.....	45
3. Deskripsi Umur Responden.....	46
4. Deskripsi Pendidikan Responden.....	47
5. Deskripsi Pekerjaan Responden.....	48
6. Deskripsi Variabel Bukti Fisik.....	49
1. Tanggapan Responden Eksterior dan Interior.....	49
2. Tanggapan Responden Ruang Unit Pelayanan Bersih.....	49
3. Tanggapan responden system Sarana Teknologi Canggih...	50
7. Deskripsi Variabel Keandalan.....	51
1. Tanggapan Responden Tentang Tepat Bila Berjanji.....	52
2. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Jujur.....	52
3. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Berusaha Menghindari Kesalahan.....	52
8. Deskripsi Variabel Daya Tanggap.....	53
1. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Siap Membantu Pelanggan.....	53
2. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Cepat Dalam Melayani Kepentingan Pelanggan.....	54
3. Tanggapan responden menjalin komunikasi dengan lancar...	54
9. Deskripsi Variabel Jaminan.....	55
1. Tanggapan Responden Tentang Sopan Dalam Melayani Pelanggan.....	55

2. Tanggapan Responden Tentang Karyawan	
Terampil Dalam Pelayanan.....	55
3. Tanggapan Responden Tentang Karyawan	
Mempunyai pengetahuan yang memadai	56
10. Deskripsi Variabel Empati	57
1. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Mau Memberi	
Perhatian Kepada Pelanggan.....	57
2. Tanggapan Responden Tentang Menjamin keamanan dan	
kenyamanan Pelanggan.....	57
3. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Mengutamakan	
Kepentingan Pelanggan	58
11. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	59
1. Tanggapan Responden Tentang Perusahaan Listrik Negara (PLN)	
Mau Berdiskusi Kepada Pelanggan.....	60
2. Tanggapan Responden Tentang Reputasi Perusahaan Listrik Negara	
(PLN) Sudah Dipercaya.....	60
3. Tanggapan Responden Tentang Karyawan Mengetahui Dengan	
Baik Produk Yang Ditawarkan.....	60
4. Tanggapan Responden Tentang Produk Sistem Pembayaran Dapat	
Memenuhi Kebutuhan Pelanggan.....	61

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Listrik merupakan kebutuhan masyarakat yang bisa dianggap kebutuhan sangat penting. Salah satu Perusahaan Listrik Negara di kabupaten Subulussalam PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan yang dikelola pemerintah untuk mengurus listrik yang menyangkut kepentingan umum dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. PLN dari sudut pandang pemasaran masih dianggap *seller's market*, ada unsur monopoli dalam penguasaan pasar. Walaupun pemasarannya mungkin tidak perlu harus segenar pemasaran perusahaan makanan lainnya, namun PLN harus juga memperhatikan aspek pemasaran lebih luas antara lain harus tanggap atas keluhan-keluhan konsumen seperti pencatatan meteran oleh petugas yang tidak akurat, sistem penagihan yang tidak akurat, sistem pembayaran yang antri panjang, pelanggan selalu terancam dengan pemutusan listrik dan masih banyak lainnya.

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dari pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing.

Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan.. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelangganyang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, antara lain pengalaman masa lalu, pendapat teman, informasi dan janji perusahaan

Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat di definisikan secara tersendiri pada hakekatnya bersifat mutlak. Pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Pelayanan dapat juga di katakan sebagai aktivitass manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk di jual. Hal ini dikarenakan pembelian suatu pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Assegaff, Mohammad. 2009. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan).** Semarang : PT. Garuda
- Assegaff, Mohammad. 2009. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang),** Semarang : Cetakan Kedua, Jurnal Ekonomi dan Bisnis.
- Kiron, Bahw. 2009. **Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen,** Jawa Barat : Cetakan Pertama, Pustaka Reka Cipta.
- Lupiyoadi. 2009. **Manajemen Pemasaran Jasa.** Jakarta : Edisi Kedua, Salemba Empat
- Molan, Mohammad. 2005. **Manajemen Pemasaran.** Jakarta : Edisi Kesebelas Jilid 1, PT. Intan Sejati Klaten.
- Molan, Mohammad. 2005. **Manajemen Pemasaran.** Jakarta : Edisi Kesebelas Jilid 2, PT. Intan Sejati Klaten.
- Setiawan, Supriadi. 2011. **Loyalitas Pelanggan Jasa.** Bogor : Cetakan Pertama, PT IPB Press.
- Sumarwan, Ujang. 2007. **Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran.** Jakarta : Cetakan Kedua, Ghalia Indonesia
- Supardi. 2005. **Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis.** Jakarta : Cetakan Pertama, UII Press.
- Tim Penyusun. 2008. **Pedoman Penulisan Skripsi,** Medan: Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area
- Tjiptono, Fandy. 2006. **Manajemen Jasa.** Jakarta : Edisi Keempat, Progress.

PETUNJUK PENGISIAN DAFTAR PERTANYAAN

1. Pilihlah jawaban pertanyaan di bawah ini yang sesuai dengan sikap Saudara dan sesuai dengan kondisi sebenarnya.

2. Saudara dapat memberikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban STS, TS, N, S, dan SS pada kolom yang telah disediakan.

Keterangan :

- a) STS = Sangat Tidak Setuju
- b) TS = Tidak Setuju
- c) N = Netra
- d) S = Setuju
- e) S = Sangat Setuju

No	Variable Bukti Fisik (X1)	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Interior dan eksterior Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening subulussalam Listrik ditata dengan rapi					
2	Ruang Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik subulussalam nampak bersih					
3	Sistem Sarana teknologi yang digunakan Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik canggih					

No	Variabel Keandalan (X2)	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Karyawan Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik Subulussalam selalu tepat bila berjanji kepada pelanggan					
2	Karyawan Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik Subulussalam jujur dan memberikan keterangan kepada pelanggan					
3	Karyawan Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik Subulussalam berusaha menghindari kesalahan pada saat melayani pelanggan					

No	Variable Daya Tanggap (X3)	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Karyawan Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik Subulussalam siap membantu pelanggan bila mengalami kesulitan					
2	Karyawan Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik Subulussalam cepat dalam melayani kepentingan pelanggan					
3	Karyawan menjalin komunikasi yang lancar dengan pelanggan					

No	Variable Jaminan (X4)	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Karyawan Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik Subulussalam sopan dalam melayani pelanggan					
2	Karyawan Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik Subulussalam trampil dalam melayani pelanggan					
3	Karyawan Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik Subulussalam mempunyai pengetahuan yang memadai					

No	Variable Empati (X5)	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Karyawan Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik subulussalam mau memberi perhatian kepada pelanggan					
2	Karyawan Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik Subulussalam menjamin keamanan dan kenyamanan pelanggan pada saat melakukan transaksi					
3	Karyawan Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik subulussalam mengutamakan kepentingan pelanggan					

No	Variable Kepuasan Pelanggan (Y)	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Perusahaan Listrik Negara (PLN) Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik subulussalam mau berdiskusi kepada pelanggan bila ada masalah yang belum dapat diselesaikan					
2	Reputasi Perusahaan Listrik Negara (PLN) Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik Subulussalam sudah dipercaya					
3	Karyawan Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik Subulussalam mengetahui dengan baik produk yang ditawarkan Produk sistem pembayaran					
4	Produk sistem pembayaran rekening listrik ini dapat memenuhi kebutuhan pelanggan					