



**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) WILAYAH
SUMATERA UTARA AREA PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh

**AMRA WIJAYA
NIM. 12 230 0175**

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2017**



**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) WILAYAH
SUMATERA UTARA AREA PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh:

**AMRA WIJAYA
NIM. 12 230 0175**

PEMBIMBING I

**Rosnani Siregar, M.Ag
NIP. 19740626 200312 2 001**

PEMBIMBING II

Rini Hayati Lubis, MP

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2017



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan HT. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Amra Wijaya**
Lamp : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, 10 Juli 2017
Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
di-

Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **AMRA WIJAYA**, yang berjudul **Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Bidang Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal di atas, maka diharapkan kepada saudara tersebut dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan kepada Bapak Dekan atas kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

PEMBIMBING I

Rosnani Siregar, M.Ag
NIP. 19740626 200312 2 001

PEMBIMBING II

Rini Hayati Lubis, MP

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Amra Wijaya**
NIM : 12 230 0175
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : **PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) WILAYAH SUMATERA UTARA AREA PADANGSIDIMPUAN**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 2 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Padangsidimpuan, 10 Juli 2017

Saya yang Menyatakan,



AMRA WIJAYA
NIM : 12 230 0175

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.
Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amra Wijaya
NIM : 12 230 0175
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidempuan.** Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 10 Juli 2017

Yang menyatakan,




**AMRA WIJAYA
NIM. 12 230 0175**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan HT. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : AMRA WIJAYA
NIM : 12 230 0175
Fakultas/Jur : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) WILAYAH
SUMATERA UTARA AREA PADANGSIDIMPUAN

Ketua

Rosnani Siregar, M.Ag
NIP. 19740626 200312 2 001

Sekretaris

Muhammad Isa, ST., MM
NIP. 19800605 201101 1 003

Anggota

Rosnani Siregar, M.Ag
NIP. 19740626 200312 2 001

Muhammad Isa, ST., MM
NIP. 19800605 201101 1 003

Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

Nofinawati, M.A
NIP. 19821116 201101 2 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Tanggal/Waktu : 23 Agustus 2017 / Pukul 09.00 s.d. 12.00 WIB
Hasil/Nilai : 73,9 (B)
Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) : 3,08
Predikat : Amat Baik



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan HT. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO)
WILAYAH SUMATERA UTARA AREA
PADANGSIDIMPUAN
NAMA : AMRA WIJAYA
NIM : 12 230 0175

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)

Dalam bidang Ekonomi Syariah

Padangsidempuan, 22 September 2017
Dekan,



Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

ABSTRAK

Nama : Amra Wijaya
NIM : 12 230 0175
Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan**
Kata Kunci : **Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.**

Latar belakang pemilihan judul skripsi ini bermula dari masih banyaknya keluhan pelanggan yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan pihak PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan. Jumlah pelanggan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan, sebanyak 72.154 pelanggan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan, yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan pelanggan yang dilakukan pihak PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan.

Pembahasan ini berkaitan dengan Ilmu pemasaran. Sehubungan dengan itu teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori manajemen pemasaran perilaku konsumen, manajemen perbankan, total quality manajemen, perilaku organisasi, *service quality and satisfaction*, kepuasan pelanggan dan perilaku konsumen.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode analisis regresi sederhana, dan instrumen pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Pengolahan data dilakukan pada SPSS versi 22.

Berdasarkan uji koefisien determinasi pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 33,7% sedangkan sisanya 66,3% dipengaruhi faktor lain. Hasil penelitian menunjukkan uji t dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,945 > 1,668$) artinya bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, seluruh data dinyatakan valid karena seluruh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada seluruh pernyataan yang diajukan pada pelanggan, setelah diolah menggunakan SPSS Versi 22.0. Data juga berdistribusi normal yang dapat dilihat melalui uji normalitas dengan menggunakan uji Kolmogrov-Smirnov yang nilai *asympt sig (2-tailed)* > dari nilai signifikan ($0,20 > 0,05$). Selain itu, pengujian normalitas data juga dilakukan menggunakan grafik uji normalitas P-P Plot yang hasilnya adalah titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, maka data tersebut bersifat normal, sedangkan uji linieritas antara variabel pelayanan dengan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang linier dengan ketentuan suatu data dikatakan memiliki hubungan yang linier jika nilai signifikan $< 0,05$ ($0,040 < 0,05$).

KATA PENGANTAR



Syukur *Alhamdulillah* peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT, atas berkat rahmat dan ridho-Nya peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat dan salam kepada junjungan kita Rasulullah SAW, yang merupakan contoh tauladan kepada ummat manusia, sekaligus yang kita harapkan syafa'atnya di *yaumul mahsar* kelak.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan.”**, ini ditulis untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam penyelesaian kuliah pada Jurusan Ekonomi Syariah untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan. Sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh syukur, peneliti berterimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Drs. H. Irwan Saleh Dalimunthe, M.A Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Drs. Samsuddin Pulungan, M.Ag Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

3. Bapak Muhammad Isa, ST., MM Ketua Jurusan Ekonomi Syariah, serta Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ibu Rosnani Siregar, M.Ag pembimbing I dan Ibu Rini Hayati Lubis, M.P pembimbing II, yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dalam penulisan skripsi ini.
5. Kepala dan Staf Perpustakaan IAIN Padangsidempuan, yang telah memberikan kesempatan dan membantu peneliti mengumpulkan literatur yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
7. Teristimewa Ayahanda Ali Insar dan Ibunda Annim tercinta yang telah mengasuh, membimbing dan mendidik peneliti tanpa pamrih memberikan kasih sayang, dukungan moril dan materi serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan kepada peneliti.
8. Keluarga tercinta (Emelia, Epi Riana, dan Riska) yang telah memberikan dukungan, memotivasi serta mendoakan peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) maupun diluar FEBI, yang senantiasa memberikan dukungan dan memotivasi peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti, sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, 10 Juli 2017

Peneliti,

AMRAWIJAYA
NIM: 12 230 0175

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonemkonsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan huruf dalam translit erasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf arab dan translit erasinya dengan huruf latin.

| Huruf Arab | Nama Huruf Latin | Huruf Latin | Nama |
|------------|------------------|--------------------|-----------------------------|
| ا | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | Ba | B | Be |
| ت | Ta | T | Te |
| ث | sa | s | es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | Je |
| ح | ḥ a | ḥ | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | Kha | Kh | kadan ha |
| د | Dal | D | De |
| ذ | zal | z | zet (dengan titik di atas) |
| ر | Ra | R | Er |
| ز | Zai | Z | Zet |
| س | Sin | S | Es |
| ش | Syin | Sy | Es |
| ص | ṣ ad | ṣ | Esdan ye |
| ض | ḍ ad | ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | ṭ a | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | ẓ a | ẓ | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | ‘ain | ‘ | Komaterbalik di atas |
| غ | Gain | G | Ge |
| ف | Fa | F | Ef |
| ق | Qaf | Q | Ki |
| ك | Kaf | K | Ka |
| ل | Lam | L | El |
| م | Mim | M | Em |
| ن | Nun | N | En |

| | | | |
|---|--------|-----|----------|
| و | Wau | W | We |
| ه | Ha | H | Ha |
| ء | Hamzah | ..' | Apostrof |
| ي | Ya | Y | Ye |

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monofong dan vokal rangkap atau diftong.

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|-------|---------|-------------|------|
| — | fath ah | A | A |
| — | Kasrah | I | I |
| —و | ḍ ommah | U | U |

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

| Tanda dan Huruf | Nama | Gabungan | Nama |
|-----------------|-----------------|----------|---------|
|ي | fath ah dan ya | Ai | a dan i |
| و..... | fath ah dan wau | Au | a dan u |

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

| Harkat dan Huruf | Nama | Huruf dan Tanda | Nama |
|------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
|ا..... | fath ah dan alif atau ya | a | a dan garis atas |
|ي | Kasrah dan ya | ī | i dan garis di bawah |
|و | ḍ ommah dan wau | u | u dan garis di atas |

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- a. Ta marbutah hidup yaitu Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fath ah, kasrah, dan ḍ ommah, transliterasinya adalah /t/.

- b. Ta marbutah mati yaitu Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, translit erasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditranslit erasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam translit erasiin itanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddahitu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ال . Namun dalam tulisan translit erasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti hurufqamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bilahamzahitu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupaalif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baikfi'il, isim, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam translit erasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata danbisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tesebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awakapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalaupenulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian takterpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| Halaman Judul/Sampul..... | i |
| Halaman Pengesahan Pembimbing..... | ii |
| Surat Pernyataan Pembimbing..... | ii |
| Surat Pernyataan Menyusun Skripsi Sendiri..... | iv |
| Surat Pernyataan Bersedia Publikasi Skripsi. | v |
| Berita Acara Ujian <i>Munaqasyah</i> | vi |
| Halaman Pengesahan Ketua. | vii |
| ABSTRAK | viii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN. | xii |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 5 |
| C. Batasan Masalah | 6 |
| D. Definisi Operasional Variabel | 6 |
| E. Rumusan Masalah..... | 7 |
| F. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| G. Kegunaan Penelitian | 8 |
| H. Sistematika Pembahasan..... | 9 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Kerangka Teori..... | 10 |
| 1. Pelayanan. | 10 |
| a. Pengertian Pelayanan..... | 10 |
| b. Dimensi <i>Service Quality</i> | 11 |
| c. Dasar-Dasar Pelanggan. | 14 |
| d. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik | 17 |
| 2. Kepuasan Pelanggan | 18 |
| a. Pengertian Kepuasan Pelanggan | 18 |
| b. Sifat-Sifat Pelanggan..... | 20 |
| c. Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan..... | 21 |
| d. Strategi Kepuasan Pelanggan. | 22 |
| e. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. ... | 23 |
| f. Pengukuran Kepuasan Pelanggan. | 23 |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 26 |
| C. Kerangka Pikir..... | 31 |
| D. Hipotesis | 32 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | |
| A. Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 33 |
| B. Jenis Penelitian | 33 |
| C. Populasi dan Sampel..... | 34 |
| 1. Populasi | 34 |

| | |
|--|----|
| 2. Sampel | 34 |
| D. Instrumen Pengumpulan Data | 35 |
| 1. Kuisisioner | 36 |
| 2. Dokumentasi..... | 36 |
| E. Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 37 |
| 1. Uji Validitas..... | 37 |
| 2. Uji Reliabilitas..... | 37 |
| 3. Analisis Data..... | 38 |
| a. Analisis Deskriptif..... | 38 |
| 1) Uji Normalitas..... | 39 |
| 2) Uji Linieritas. | 39 |
| 3) Uji Regresi Sederhana..... | 39 |
| 4) Uji Koefisien Determinasi. | 40 |
| 5) Uji Hipotesis. | 41 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN | |
| A. Gambaran Umum PLN..... | 42 |
| 1. Sejarah Perkembangan PLN..... | 42 |
| 2. Visi dan Misi PLN..... | 43 |
| 3. Makna dan Logo PLN. | 44 |
| B. Hasil Penelitian..... | 47 |
| 1. Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 47 |
| a. Analisis Deskriptif..... | 47 |
| 2. Uji Validitas..... | 47 |
| a. Uji Validitas Pelayanan. | 47 |
| b. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan. | 49 |
| 3. Uji Reliabilitas..... | 49 |
| a. Uji Reliabilitas Pelayanan. | 49 |
| b. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan. | 50 |
| C. Uji Asumsi Dasar..... | 50 |
| 1. Uji Normalitas. | 50 |
| 2. Uji Linieritas..... | 53 |
| D. Pengaruh pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 54 |
| 1. Uji Regresi Sederhana. | 55 |
| 2. Koefisien Determinasi. | 56 |
| 3. Uji Hipotesis (uji t)..... | 57 |
| E. Pembahasan Hasil Penelitian..... | 58 |
| F. Keterbatasan Penelitian. | 61 |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan..... | 62 |
| B. Saran..... | 62 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|---|----|
| Tabel 1.1 | Defenisi Operasional Variabel | 7 |
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu. | 27 |
| Tabel 3.1 | Kisi-kisi Kuesioner | 36 |
| Tabel 4.1 | Hasil Uji Validitas Pelayanan. | 48 |
| Tabel 4.2 | Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan | 49 |
| Tabel 4.3 | Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan. | 50 |
| Tabel 4.4 | Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan | 50 |
| Tabel 4.5 | Haasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov | 52 |
| Tabel 4.6 | Hasil Uji Linieritas..... | 54 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Regresi Sederhana. | 55 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji Koefisien Determinasi | 56 |
| Tabel 4.9 | Hasil Uji Hipotesis..... | 57 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pikir..... | 32 |
| Gambar 4.1 Bentuk Lambang. | 44 |
| Gambar 4.2 Bidang Persegi Panjang..... | 44 |
| Gambar 4.3 Petir dan Kilat..... | 45 |
| Gambar 4.4 Tiga Gelombang..... | 46 |
| Gambar 4.5 Model Grafik Uji Normalitas | 53 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|-------------|---|
| Lampiran 1 | Angket Penelitian |
| Lampiran 2 | Data Identitas Responden |
| Lampiran 3 | Kuesioner Penelitian |
| Lampiran 4 | Hasil Tanggapan Responden Kepuasan Pelanggan |
| Lampiran 5 | Hasil Tanggapan Responden Pelayanan |
| Lampiran 6 | Lampiran Nilai Uji T |
| Lampiran 7 | Tabel Harga Kritik dari r Product Moment |
| Lampiran 8 | Hasil Output SPSS Asli |
| Lampiran 9 | Pengesahan Judul oleh Pembimbing |
| Lampiran 10 | Surat Izin Riset dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam |
| Lampiran 11 | Surat Balasan Riset |
| Lampiran 12 | Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Riset dari PT. PLN (Persero) Area Padangsidempuan |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan pasti akan menghadapi persaingan yang ketat, dalam dunia bisnis. Meningkatnya intensitas persaingan dari pesaing, menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar.

Terciptanya pelayanan yang baik dari suatu perusahaan, maka pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan pelanggan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh pelanggan dari produk atau jasa yang dibeli tersebut.

Kepuasan pelanggan dipandang sebagai konsep multi dimensional yang melibatkan biaya, kemudahan sarana, aspek teknis serta hasil akhir. Kepuasan ini terjadi sebagai hasil berpengaruh keterampilan, pengetahuan, perilaku, sikap dan penyedia sarana. Tingkat kepuasan juga amat subjektif dimana seorang pelanggan dengan pelanggan yang lain akan berbeda. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti umur, pekerjaan, pendapatan,

pendidikan, jenis kelamin, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, budaya, sikap mental dan kepribadian.¹

Pelanggan bagi perusahaan merupakan investasi yang amat vital dan menjadi tanggung jawab bagi semua pihak, khususnya petugas pelayanan untuk dapat memelihara dan mengamankan investasi yang vital tersebut, maka dari itu kinerja suatu perusahaan yang maksimal merupakan pengaman investasi serta modal dalam keunggulan bersaing. Antara kinerja suatu perusahaan dan keunggulan bersaing mempunyai hubungan yang positif dan sangat erat kaitannya dengan persaingan dengan perusahaan yang lain, artinya semakin baik kinerja suatu perusahaan, semakin kuat pula keunggulan bersaing yang dimilikinya. Sebaliknya semakin buruk kinerja suatu perusahaan, keunggulan bersaingnya akan semakin berkurang.

Kepuasan pelanggan sangat erat kaitannya dengan pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau perusahaan untuk memberikan kepuasan pelanggan. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan.² Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Pelayanan dan etika pemasaran jasa perusahaan harus dilakukan dengan baik dan benar sehingga mendapat simpati dan menarik bagi masyarakat calon pelanggan perusahaan tersebut. Jika masyarakat simpati, maka akan

¹Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 10-14.

²Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 15.

menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran jasa perusahaan akan lebih lancar.³

Tujuan dari pelayanan yang baik itu adalah untuk menciptakan para pelanggan agar merasa puas. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang akan memberikan berbagai manfaat seperti: hubungan perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis, dapat mendorong terjadinya loyalitas pelanggan, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan, reputasi perusahaan menjadi lebih baik dimata pelanggan dan laba yang diperoleh semakin meningkat.⁴

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa yang menjadi indikator dari pelayanan yaitu: bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsivenes*), jaminan (*assurance*).⁵

Salah satu organisasi sektor publik yaitu PT. PLN Persero (Perusahaan Listrik Negara) adalah suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Awal berdirinya PLN berstatus sebagai perusahaan umum. Pada tahun 1972, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Milik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas

³Philip Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran edisi 12*, Diterjemahkan dari "Marketing management" oleh Benyamin Molan (Jakarta: Macanan Jaya Cemerlang, 2007), hlm. 143.

⁴Philip Kotler dan Keller, *Op.Cit.*, hlm. 165.

⁵Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: PT. Kencana Prenada Media Group, 204), hlm. 121.

menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Namun sering dengan kebijakan pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam sektor penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

PT. PLN (Persero) Cabang Padangsidimpuan sendiri pada awalnya merupakan ranting dari PT. PLN (Persero) Cabang Sibolga, yang kemudian berubah menjadi PT. PLN (Persero) Cabang Padangsidimpuan terletak di Jalan Sisingamangaraja No. 11 KM. 4 Batu Nadua, Padangsidimpuan.

Mutu pelayanan yang diberikan oleh pelanggan PT. PLN (Persero) Area Padangsidimpuan pada hakikatnya harus memenuhi standar kualitas yang baik, hal ini menurut Fandji Ciptono, dimana kualitas harus memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dorongan atau motivasi kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan PT. PLN (Persero) Area Padangsidimpuan tentunya diharapkan akan memahami harapan serta kebutuhan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat tercipta. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.⁶

Akan tetapi pada kenyataannya antara teori dengan yang ada di lapangan tidak sejalan. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya

⁶Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality dan Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2011), hlm. 180.

pelanggan PT. PLN (Persero) yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) seperti kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak PLN terkait pembayaran listrik yang dapat dilakukan melalui Bank, Kantor Pos, Pegadaian, loket dan lain-lain, sehingga terkadang mereka harus mengantri karena menunggu panggilan antrian yang terlalu panjang.

Selain itu harga pembayaran tarif listrik terkadang tidak stabil yang terkadang pembayaran bulan ini sudah sangat murah dan pembayaran bulan depan bisa saja melonjak tinggi, hal ini akan memicu penurunan citra PLN dalam persepsi masyarakat. Selain itu juga adanya hambatan dalam memberikan pelayanan yaitu rendahnya rasa kepedulian dan sikap keramahan karyawan PLN yang melakukan pengecekan tarif pemakaian listrik yang dilakukan *door to door* untuk mendengarkan keluhan pelanggan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka pelayanan PT. PLN (Persero) perlu dinilai kembali. Karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang berdampak pada kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Evaluasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan.
2. kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak PLN terkait pembayaran listrik yang dapat dilakukan melalui Bank, Kantor Pos, Pegadaian, loket

dan lain-lain, sehingga terkadang mereka harus mengantri karena menunggu panggilan antrian yang terlalu panjang.

3. Harga pembayaran tarif listrik terkadang tidak stabil yang terkadang pembayaran bulan ini sudah sangat murah dan pembayaran bulan depan bisa saja melonjak tinggi, hal ini akan memicu penurunan citra PLN dalam persepsi masyarakat.
4. Rendahnya rasa kepedulian dan sikap keramah tamahan karyawan PLN yang melakukan pengecekan tarif pemakaian listrik yang dilakukan *door to door* untuk mendengarkan keluhan pelanggan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah maka peneliti memfokuskan batasan masalah yang akan diteliti pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) di Padangsidempuan.

D. Definisi Operasional Variabel

Operasionalisasi Variabel adalah kegiatan dalam menjabarkan variabel-variabel yang akan diteliti menjadi konsep yang lebih singkat dan sederhana, itulah yang disebut sebagai indikator. Operasionalisasi variabel ini perlu dilakukan untuk menjadi rujukan dalam penyusunan instrumen penelitian ini, yaitu angket atau kuesioner.

Berdasarkan judul penelitian yang diangkat oleh peneliti terlihat jelas bahwa variabel X adalah pelayanan, sedangkan variabel Y adalah kepuasan pelanggan.

Tabel 1.1
Definisi Operasional Variabel

| No | Variabel | Defenisi | Indikator | Skala Pengukuran |
|-----------|------------------------|--|---|-------------------------|
| 1 | Pelayanan (X) | Pelayanan merupakan aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. | <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangible</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Emphaty</i> 5. <i>Assurance</i> | Skala Likert |
| 2 | Kepuasan pelanggan (Y) | Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kenyamanan penggunaan listrik 2. Kesesuaian penggunaan tarif listrik dengan tagihan tagihan 3. Stabilitas tegangan listrik | Skala Likert |

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu: “Apakah pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan?”.

F. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berkaitan dengan hal-hal yang diharapkan akan dapat dicapai melalui hasil yang ingin dicapai setelah penelitian ini dilakukan. Maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan.

G. Kegunaan Penelitian

Manfaat penelitian ini berkaitan dengan apa yang diharapkan dari hasil penelitian, baik bagi peneliti, bagi objek penelitian, maupun pembaca. Adapun kegunaan yang diharapkan peneliti dalam melaksanakan penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Untuk melengkapi tugas-tugas dalam memenuhi syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) serta untuk menambah wawasan terutama mengenai ekonomi syariah.

2. Bagi PT. PLN (Persero) wilayah Sumatera Utara area Padangsidimpuan.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi pihak manajemen PT. PLN (Persero) wilayah Sumatera Utara area Padangsidimpuan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk memberikan sumbangan pemikiran bagi peneliti selanjutnya dan sebagai bahan referensi yang diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi pembaca.

4. Bagi Masyarakat

Sebagai bahan pertimbangan kepada masyarakat dalam acuan pengambilan keputusan saat akan menggunakan jasa PT. PLN (Persero) wilayah Sumatera Utara area Padangsidimpuan

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika penelitian ini dibuat untuk memudahkan penulis dalam menyusun skripsi ini dan agar mudah dipahami oleh pembaca. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah:

BAB I menjelaskan tentang latar belakang masalah sesuai dengan fenomena yang terjadi di tempat objek penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II menjelaskan tentang penjelasan mengenai judul penelitian sesuai dengan teori yang ada.

BAB III menjelaskan tentang metode yang akan digunakan dalam melakukan penelitian ini.

BAB IV menjelaskan tentang ruang lingkup objek penelitian dan hasil penelitian yang telah diperoleh dari objek penelitian atas pengaruh signifikan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan kerja karyawan di PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan.

BAB V adalah penutup, dalam bab ini akan dijelaskan kesimpulan dan saran-saran dari penelitian ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan.¹

Dalam pengertian lain pelayanan adalah aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.²

Pelayanan dan etika pemasaran jasa perusahaan harus dilakukan dengan baik dan benar sehingga mendapat simpati dan menarik bagi masyarakat calon pelanggan perusahaan tersebut. Jika masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran jasa perusahaan akan lebih lancar.³

Menurut Malayu SP Hasibuan pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak ke pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat

¹Kasmir, *Manajemen Perbankan*, *Op, Cit.*, hlm. 15.

²Philip Kotler & Keller, *Op.Cit.*, hlm. 143.

³Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia* (Jakarta: Salemba empat, 1999), hlm. 26.

dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.⁴

Pelayanan yang berkualitas adalah apabila yang dikerjakan seseorang untuk orang lain menimbulkan rasa tentram dan bahagia yang memberikan implikasi bagi terbangunnya hubungan untuk mempererat tali silaturahmi bagi kedua pihak.

b. Dimensi *Service Quality*

Menurut Parasuraman, Zeithalm dan Berry ada lima dimensi pelayanan yang dapat digunakan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan, yaitu:⁵

1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles adalah bukti fisik suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal dalam hal ini pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa (perusahaan).

Indikator yang dapat diukur dari *tangible* adalah meningkatkan kondisi gedung yang bersih, nyaman dengan interior yang menarik, tempat parkir yang aman, AC, menjaga kebersihan perusahaan serta menjaga penampilan pegawainya.

⁴Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara 2009), hlm. 153.

⁵Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Op.Cit.*, hlm. 133.

2) *Empathy* (Empati)

Empathy adalah faktor yang paling dominan dalam penentuan *service quality* dalam sebuah perusahaan. *Empathy* sebagai bentuk perhatian pribadi yang wajib dimiliki oleh perusahaan guna memahami segala yang dibutuhkan oleh pelanggan. Pihak perusahaan penting untuk melakukan pendekatan pribadi kepada pelanggan sehingga dapat terbentuk hubungan emosional yang baik antara pelanggan dengan perusahaan, yang itu berguna juga untuk menjaga ikatan antara pelanggan dengan perusahaan⁶.

Untuk mewujudkan sikap empati, anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi baik melalui telepon ataupun bertemu langsung. Dering telepon maksimal tiga kali dan harus segera dijawab. Jangan biarkan pelanggan menunggu lama atas pelayanan kita, hal ini dapat membuat penilaian pelanggan terhadap perusahaan akan berkurang.

3) *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan merupakan kemampuan untuk meningkatkan pelayanan dengan segera, tepat waktu, memuaskan, akurat dan konsisten. Kehandalan juga dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan untuk mengerjakan jasa yang dijanjikan.

Perusahaan dituntut untuk menyediakan produk atau jasa yang handal yang diharapkan agar jangan sampai mengalami kerusakan atau kegagalan dalam artian produk atau jasa yang disediakan harus

⁶*Ibid.*,

selalu baik. Perusahaan harus selalu bersikap jujur kepada pelanggan, jangan sampai setiap janji yang diucapkan kepada pelanggan diingkari. Indikator yang dapat diukur dari *reliability* adalah memberikan pelayanan sesuai janji, melakukan pelayanan pada saat pertama dan melayani sesuai waktu yang telah disepakati.⁷

4) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pelanggan, selalu bersedia menerima setiap keluhan pelanggan, selalu berusaha memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan dengan baik dan memberikan pemahaman-pemahaman yang dianggap perlu oleh pelanggan. Posisi seseorang dalam sebuah perusahaan tidak mempengaruhi setiap pelayanan yang harus ia berikan kepada pelanggan. Ia harus aktif dan bersedia memberikan setiap informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan. Adapun indikator yang menjadi tolak ukur dalam *Responsiveness* adalah: karyawan cepat tanggap terhadap jasa yang dibutuhkan pelanggan, membarikan pelayanan yang tepat kepada pelanggan dan memiliki keinginan yang kuat untuk membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan dari perusahaan dalam hal ini diambil alih oleh karyawan pada perusahaan tersebut.

⁷*Ibid.*,

5) *Assurance* (Jaminan)

Hal ini mencakup jaminan kompetensi, dapat dipercaya, kejujuran, pemberi jasa, memiliki kecakapan dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh pelanggan dan setiap hal yang berkaitan dengan perusahaan diharapkan sesuai dengan hal-hal yang telah dipromosikan.

Setiap anggota perusahaan harus memberikan pelayanan yang ramah kepada setiap pelanggan yang datang yang berguna untuk memberikan rasa aman pada setiap pelanggan yang datang, dengan begitu pelanggan merasa kebutuhannya melalui setiap pelayanan yang kita berikan sehingga pelanggan merasa tidak perlu untuk menggunakan jasa perusahaan yang lain. Adapun indikator dari pengukuran *Assurance* adalah karyawan menanyakan kepada pelanggan apa yang mereka butuhkan dan karyawan akan segera mengerjakan dan karyawan menjelaskan kepada pelanggan bahwa setiap apa yang mereka butuhkan akan dipenuhi oleh perusahaan.⁸

c. Dasar-Dasar Pelayanan pelanggan

Setiap perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada setiap pelanggannya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggannya, maka perusahaan harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh dan kuat. Pelayanan yang diberikan akan

⁸*Ibid.*,

berkualitas jika setiap petugas pelayanan telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Dasar pelayanan tersebut adalah:⁹

1) Berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih

Artinya petugas pelayanan harus mengenakan pakaian yang rapi dan bersih, selain itu harus menarik dan sepadan artinya warna yang digunakan indah dan tidak menggunakan warna-warna yang mencolok. Pakaian yang digunakan diharapkan dapat memikat hati pelanggan jika perlu ada pakaian seragam yang pemakaiannya sudah ditentukan waktunya.

2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman.

Dalam melayani pelanggan, karyawan tidak boleh ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Karyawan juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani pelanggan, karyawan harus mudah senyum, dengan raut muka yang menarik hati serta tidak dibuat-buat.

3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika dikenal. Pada saat pelanggan datang seorang karyawan harus segera menyapa dan kalau sudah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan nama pelanggan tersebut.

4) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap yang dikatakan oleh pelanggan. Usahakan dalam setiap melayani pelanggan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun

⁹Kasmir, *Pemasaran Bank, Op.Cit.*, hlm.170-172.

dalam bersikap, menghormati pelanggan serta tekun mendengarkan setiap hal yang disampaikan oleh pelanggan.

- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar. Artinya dalam berkomunikasi dengan pelanggan harus menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar atau bahasa daerah setempat yang benar. Suara yang digunakan harus jelas, dalam artian mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang membuat pelanggan tidak mengerti terhadap apa-apa yang kita sampaikan.¹⁰
- 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuan kita sebagai karyawan. Dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang bergairah. Karyawan harus selalu menunjukkan pelayanan yang prima dan harus mengerti hal apa yang sedang dibicarakan oleh pelanggan.
- 7) Jangan menyela dan memotong pembicaraan. Ketika pelanggan sedang berbicara usahakan tidak memotong atau menyela pembicaraan pelanggan.
- 8) Mampu meyakinkan pelanggan serta memberikan kepuasan. Mampu memberikan penjelasan kepada pelanggan dengan argumen-argumen yang masuk akal dan pelayanan yang memuaskan.
- 9) Jika tidak sanggup menangani yang ada, maka minta bantuan. Minta bantuan pada karyawan lain yang mampu dan mengerti untuk menyelesaikan keluhan pelanggan.

¹⁰*Ibid.*,

10) Bila belum bisa melayani maka beritahukan bahwa belum bisa melayani dan kapan waktunya bisa kembali melayani. Berikan alasan yang tepat kenapa belum bisa memberikan pelayanan dan beritahukan kapan lagi waktunya untuk kembali bisa melayani.

d. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Dalam melayani nasabah, ada hal-hal yang perlu diperhatikan agar pelayanan tersebut dapat dikategorikan kedalam pelayanan yang baik, diantaranya:¹¹

- 1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
- 2) Tersedia personil yang baik.
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai.
- 4) Mampu melayani dengan cepat dan tepat.
- 5) Mampu berkomunikasi dengan baik.
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- 7) Memiliki pengetahuan kemampuan yang baik.
- 8) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Adapun bentuk sikap dalam melayani nasabah adalah:¹²

- 1) Beri kesempatan kepada pelanggan untuk mengemukakan keinginannya.
- 2) Dengarkan secara baik
- 3) Jangan menyela pembicaraan sebelum pelanggan selesai berbicara.

¹¹Kasmir, *Pemasaran Bank, Op.Cit.*, hlm. 186.

¹²*Ibid.*, hlm. 188.

- 4) Ajukan pertanyaan setelah pelanggan selesai berbicara.
- 5) Jangan marah dan mudah tersinggung.
- 6) Jangan mendebat nasabah.
- 7) Jaga sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang.
- 8) Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya.
- 9) Tunjukkan sikap-sikap perhatian dan sikap ingin membantu

2. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan berasal dari kata “*satisfaction*” yang berasal dari bahasa latin “*satis*” yang artinya cukup baik atau memadai. Dan “*faction*” yang artinya melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kepuasan adalah “perihal yang bersifat puas, kesenangan dan kelegaan”.¹³

Menurut Veitzhal kepuasan merupakan membandingkan suatu tindakan untuk memaksimalkan tindakan sehingga dapat meminimalkan sebuah persyaratan.¹⁴

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita (perusahaan) untuk memenuhi standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada perusahaan kita.¹⁵

¹³Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: PT. Persero Penerbitan dan Percetakan Balai Pustaka, 2001), hlm. 902.

¹⁴Veitzhal, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 153.

¹⁵Kasmir, *Manajemen Perbankan, Op.Cit.*, hlm. 232-234.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Kepuasan pelanggan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh pelanggan dari produk atau jasa yang dibeli tersebut. Pada dasarnya tujuan utama suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.

Dalam kajian literatur, kepuasan pelanggan yang dilakukan Gies dan Cote mereka mengidentifikasi dua puluh definisi yang diacu dalam riset kepuasan pelanggan selama periode waktu tiga puluh tahun. Secara singkat kepuasan pelanggan terdiri dari atas tiga komponen, yaitu:

- 1) Kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional atau kognitif).
- 2) Respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi dan seterusnya).
- 3) Respon terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk atau jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif).¹⁶

¹⁶Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality dan Satisfaction*, Op.Cit., hlm. 292.

b. Sifat-Sifat Pelanggan

Setiap pelanggan tentu memiliki sifat yang berbeda antara yang satu dengan yang lainnya. Berikut ini sifat-sifat pelanggan yang harus dikenal, agar perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik, yaitu:¹⁷

1) Pelanggan mau dianggap sebagai raja.

Karyawan harus menganggap bahwa pelanggan adalah raja. Seorang raja harus dipenuhi setiap keinginannya dan kebutuhannya. Artinya apa yang diminta oleh raja harus segera dipenuhi, tidak ada kata tidak dalam kamus seorang pelanggan. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti memberikan pelayanan kepada seorang raja.

2) Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.

Kedatangan pelanggan ke perusahaan adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi. Keinginan dan kebutuhan pelanggan mulai dari hanya ingin memperoleh informasi tentang suatu hal atau ingin mencari sesuatu yang sesuai dengan kebutuhannya, atau ada sesuatu hal informasi yang dianggap kurang jelas sehingga pelanggan tersebut perlu tahu untuk mengetahui tentang informasi tersebut.

3) Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung.

Pelanggan memiliki sifat tidak mau didebat artinya dalam hal ini ketika karyawan menyampaikan informasi atau pendapat dan mendapat respon yang kurang baik dari pelanggan maka karyawan

¹⁷Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 33.

perlu menyikapi secara berhati-hati agar pelanggan merasa tidak sedang didebat dan dibantah.

4) Pelanggan mau diperhatikan.

Perhatian yang diberikan kepada pelanggan adalah mulai dari pelanggan datang, mulai dari pelanggan datang sampai berakhirnya pelayanan yang diberikan. Perhatian yang diberikan merupakan sikap, mimik wajah, cara berbicara dan pelayanan yang lain yang dianggap perlu.

5) Pelanggan ingin selalu dipuji.

Pujian atau sanjungan yang diberikan kepada pelanggan sangat memberikan dampak yang positif. Misalnya saja pelanggan merasa senang berhubungan dengan perusahaan kita dan selalu percaya terhadap perusahaan kita. Dengan begitu, ada semacam kebahagiaan tersendiri dari pelanggan karena merasa diperhatikan atau merasa diberi perhatian dari karyawan atau perusahaan.

6) Pelanggan

Karyawan selalu beranggapan bahwa setiap pelanggan yang datang merupakan sumber pendapatan bagi perusahaan. Dengan demikian karyawan termotivasi untuk melayani nasabah dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya.

c. Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan

Dasar kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi mereka, kita sebagai pemasok produk perlu mengetahui

beberapa faktor yang memengaruhi persepsi dan harapan pelanggan yaitu, sebagai berikut:¹⁸

- 1) “kebutuhan dan keinginan” yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen atau pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan maupun dari pesaing-pesaingnya.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan produk jasa yang akan digunakan oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan, terutama pada produk-produk yang diraskan beresiko tinggi.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan.

d. Strategi Kepuasan Pelanggan

Pada prinsipnya, strategi kepuasan pelanggan akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya yang tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu perusahaan. Satu hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan pelanggan merupakan strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, diantaranya:¹⁹

¹⁸*Ibid.*, hlm. 36.

¹⁹M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terhadap* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 122.

- 1) Mengidentifikasi siapa pelanggan
- 2) Memahami tingkat harapan pelanggan
- 3) Memahami strategi kualitas pelayanan pelanggan
- 4) Memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari pelanggan.

e. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Pelanggan yang puas akan menceritakan kepuasan kepada tiga orang lain, sedangkan pelanggan yang tidak puas akan menceritakan ketidakpuasannya kepada sepuluh orang lain.²⁰ Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang dapat membuat pelanggan kabur meninggalkan perusahaan baik untuk sementara waktu atau selamanya.

Berikut ini ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan, sehingga pelanggan memilih meninggalkan perusahaan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan yang tidak memuaskan
- 2) Produk yang tidak baik
- 3) Ingkar janji, tidak tepat waktu
- 4) Biaya yang relatif mahal

f. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Sebuah perusahaan dikatakan bijaksana jika mengukur kepuasan pelanggannya secara teratur. Agar perusahaan mengetahui bahwa pelanggan puas atau tidak puas yang berhubungan dengan perusahaan, perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan pelanggan. Dalam

²⁰Mohammad Syamsul Ma'arif dan Hendri Tanjung, *Manajemen Operasi* (Jakarta: PT. Grasindo, 2003), hlm. 134.

menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap suatu perusahaan dapat dilakukan dengan berbagai cara.

Menurut Pandji djiptono dan Anastasya Diana, pengukuran kepuasan pelanggan itu dapat dilakukan melalui tiga cara, yaitu:

- 1) Sistem keluhan dan usulan, yang artinya seberapa banyak keluhan yang dilakukan oleh pelanggan dalam suatu periode. Semakin banyak keluhan maka semakin kurang baik dan makin sedikit keluhan maka akan semakin baik. Untuk itu perlu adanya sistem keluhan dan usulan.
- 2) Survei kepuasan pelanggan, dalam hal ini perusahaan perlu secara berkala melakukan survei, baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan tempat pelanggan melakukan transaksi selama ini.
- 3) Pelanggan samaran, perusahaan dapat mengirim pegawainya untuk berpura-pura menjadi pelanggan guna melihat pelayanan yang diberikan oleh pegawai perusahaan secara langsung sehingga terlihat jelas bagaimana pegawai melayani konsumen sesungguhnya.²¹

Ada beberapa acara yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu:

- 1) Memerhatikan kualitas pelayanan dari pegawai perusahaan yang melayani pelanggan dengan keramahan, sopan santun, serta pelayanan cepat dan tepat serta efisien. Pegawai perusahaan yang

²¹Fandji Ciptono dan Anastasya diana, *Total Quality Manajemen* (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 104.

dimulai dari yang paling bawah sampai dengan pimpinan tertinggi di perusahaan tersebut.

- 2) Faktor pendekatan dan kedekatan untuk berinteraksi dengan pegawai perusahaan tersebut. Pegawai dilakukan seperti teman lama sehingga timbul keakraban dan kenyamanan selama berhubungan dengan perusahaan.
- 3) Kenyamanan dan keamanan lokasi perusahaan, sebagai tempat bertransaksi, dalam hal ini pelanggan selalu merasakan adanya kenyamanan baik di luar perusahaan maupun di dalam perusahaan. Pelanggan juga tidak merasa was-was bila berhubungan dengan perusahaan.
- 4) Kemudahan memperoleh produk perusahaan, artinya jenis produk perusahaan yang ditawarkan lengkap dan tidak memerlukan prosedur yang berbelit-belit atau persyaratan yang memberatkan.
- 5) Penanganan komplain atau keluhan, artinya setiap ada keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah harus ditanggapi dan ditangani secara tepat dan cepat.²²

Ada beberapa respon pelanggan secara emosional terhadap ketidakpuasan ini pada beberapa kasus, yang dapat mendorong pelanggan untuk melakukan komplain. Akan tetapi secara keseluruhan ada empat jenis tindakan utama yang ditempuh pelanggan dalam menanggapi kegagalan pelayanan, yaitu:

- 1) Tidak melakukan apa-apa.

²²Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 162-163.

- 2) Melakukan komplain perusahaan yang bersangkutan.
- 3) Melakukan pengaduan melalui pihak ketiga seperti lembaga perlindungan pelanggan, badan pemerintah yang terkait dengan bisnis yang bersangkutan atau menempuh jalur hukum.
- 4) Berpindah ke perusahaan lain dan mempengaruhi orang lain agar tidak membeli atau bertransaksi ke perusahaan tersebut lagi.

Pelanggan yang komplain cenderung mengetahui lebih banyak mengenai produk yang dikeluhkan dan juga mengetahui prosedur yang harus dilalui untuk komplain. Faktor-faktor lain yang meningkatkan dorongan untuk komplain adalah jenis masalah, tingkat kepentingan pelayanan bagi pelanggan dan nilai atau jumlah uang yang terlibat. Pelanggan juga cenderung untuk melakukan komplain jika permasalahan berkenaan dengan kegagalan teknologi dalam suatu interaksi *self service* daripada kegagalan dalam interaksi dengan petugas pelayanan.²³

B. Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian terdahulu dalam memperkuat penelitian ini, maka penulis mengambil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Tabel 2.1 sebagai berikut:

²³Sentot Imam Wahyono, *Pemasaran Bank* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 184-187.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| No | Nama Penulis | Judul Penelitian | Variabel Penelitian | Hasil Penelitian |
|-----------|--|--|---------------------------------------|---|
| 1 | Nadya Astri Adelia, (skripsi, 2013, Universitas Diponegoro). | Evaluasi kepuasan nasabah terhadap pelayanan <i>customer service</i> pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Unit Bandar Lampung Kantor Cabang Tanjung Karang. | Kepuasan Nasabah (X), Pelayanan (Y) | Terdapat pengaruh yang positif antara kepuasan nasabah terhadap pelayanan <i>costumer</i> . |
| 2 | Edwin Japarianto, (Skripsi, 2012, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro). | Evaluasi <i>customer</i> PT. Pos Indonesia ditinjau dari kepuasan kepercayaan dan <i>Switching Barriers</i> . | Kepuasan Pelanggan (X), Pelayanan (Y) | Evaluasi kinerja PT. Pos Indonesia berdampak pada kepercayaan pelanggan. |
| 3 | Lydia Magdalena Ambar, (Jurnal. 2014, Institut Teknologi Nasional, Bandung). | Analisis kualitas pelayanan jasa pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas I bandung dengan menggunakan metode <i>Service Quality</i> . | Pelayanan (X), Kepuasan Pelanggan (Y) | Rata-rata <i>Service Quality score</i> terbobot pada Gap 5 didapatkan hasil sebesar - 0,082. Terdapat 14 atribut pelayanan yang memiliki nilai negatif yang terjadi pada Gap 5. Untuk usulan peningkatan kualitas pelayanan diberikan untuk pihak manajemen, spesifikasi kualitas jasa dan janji pelayanan. |
| 4 | Pranedo Adhi Kusumo, (Skripsi, 2015, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro) | Strategi peningkatan kualitas layanan jasa dengan menggunakan metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>) pada AHASS 01108 Anugrah Jaya Semarang. | Pelayanan (X), Kepuasan Pelanggan (Y) | Perhitungan tingkat kesesuaian dari keseluruhan dimensi kualitas pelayanan yaitu: bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan asuransi diperoleh rata-rata sebesar 93,33%. Pada diagram kartesius, berdasarkan jarak terjauh dari garis prioritas menunjukkan bahwa tangible 3 (fasilitas ruang |

| | | | | |
|---|--|--|---------------------------------------|---|
| | | | | tunggu dan lain-lainnya) menjadi prioritas yang besar dan utama untuk ditingkatkan menghasilkan kinerja bengkel yang lebih baik. |
| 5 | Rizal Anugrah Ambar Harsono, (Jurnal, 2014, Institut Teknologi Nasional, Bandung). | Usulan peningkatan kualitas layanan jasa pada bengkel "X" berdasarkan hasil matrix <i>Importance Performance Analysis</i> (Studi kasus pada Bengkel AHASS PD Sumber Motor Karawang). | Pelayanan (X), Kepuasan Pelanggan (Y) | Perhitungan <i>Costumer Satisfaction Index</i> adalah 70,979%, dan atribut yang menjadi usulan perbaikan adalah atribut yang berada pada kuadran pertama matrix <i>Importance Performance Analysis</i> , yaitu ketersediaan ruang tunggu, ruang resepsionis yang nyaman, ketersediaan kipas angin dan sarana hiburan. |
| 6 | Sandika Saputra, (Jurnal, 2014, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu). | Analisis kualitas pelayanan pada rumah makan metro bengkulu. | Pelayanan (X), Kepuasan Pelanggan (Y) | Hasil penelitian rata-rata dan distribusi frekuensi pada dimensi <i>Reliability</i> 73,0%, <i>Responsiveness</i> 70,2%, <i>Empathy</i> 61,4%, <i>Tangibles</i> 75,4% dan <i>Assurance</i> 73,8%. Secara keseluruhan kualitas pelayanan pada rumah makan Metro dari dimensi kualitas jasa mendapatkan skor rata-rata total 70,8% termasuk dalam kategori baik. |

Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu

yaitu:

1. Nadia Astri Adelia membahas tentang Evaluasi kepuasan nasabah terhadap pelayanan *customer service* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Unit Bandar Lampung Kantor Cabang Tanjung Karang, dengan menggunakan uji wilcoxon sedangkan peneliti membahas tentang

pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan angket. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan.

2. Edwin Japarianto, membahas tentang Evaluasi *customer* PT. Pos Indonesia ditinjau dari kepuasan kepercayaan dan *Switching Barriers*, dengan metode penelitian kuantitatif dan pengujian sampel menggunakan uji tanda (*sign test*) sedangkan peneliti membahas tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan angket. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan.
3. Lydia Magdalena, Ambar Harsono, dan Sugih Arijanto membahas tentang analisis kualitas pelayanan jasa pembuatan paspor dengan menggunakan metode penelitian *Service Quality*, dengan uji statistik untuk melihat perbedaan dengan sampel yang sama menggunakan uji wilcoxon test, sedangkan peneliti membahas tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan angket. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan.

4. Pranedo Adhi Kusumo membahas tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan jasa dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, sedangkan penelitian ini membahas tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan angket. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan.
5. Rizal Nugraha, Ambar Harsono, Hari Adianto membahas tentang usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada bengkel “X” dengan menggunakan uji *Chi Square*, sedangkan penelitian ini membahas tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan angket. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan.
6. Sandika Saputra membahas tentang analisis kualitas pelayanan pada rumah makan metro dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, sedangkan penelitian ini membahas tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan angket. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan.

C. Kerangka Pikir

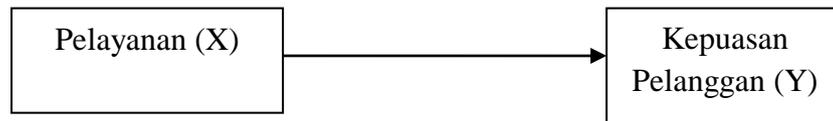
Pelayanan merupakan cara seseorang yang bekerja di suatu instansi dalam memberikan bantuan kepada pelanggan yang memiliki keperluan atau kebutuhan pada instansi tersebut. Pelayanan yang diberikan harus benar-benar baik agar pelanggan tidak merasakan kecewa, pelayanan yang berkualitas memberikan dampak yang baik bagi pelanggan yaitu menimbulkan kesenangan bagi pelanggan. Pelayanan yang diberikan disini tidak berbentuk benda, melainkan tidak memiliki wujud apapun. Pelayanan yang memiliki mutu yang baik seharusnya menyambut pelanggan dengan ramah dan sopan, mendengarkan kebutuhannya dan menyelesaikan keinginan atau kebutuhan pelanggan dengan baik, tetapi hal tersebut tidak sesuai dengan yang ada di lapangan. Selain itu keluhan pelanggan yang lain adalah harga pembayaran tarif listrik terkadang tidak stabil yang terkadang pembayaran bulan ini sudah sangat murah dan pembayaran bulan depan bisa saja melonjak tinggi, hal ini akan memicu penurunan citra PLN dalam persepsi masyarakat, hal tersebut membuat pelanggan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan yang mengakibatkan menurunnya citra PLN.

Kepuasan pelanggan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh pelanggan dari produk atau jasa yang dibeli tersebut.

Berdasarkan kerangka pikir di atas apakah terdapat pengaruh variabel X (Pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan) pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan.

Maka peneliti membuat sebuah kerangka pikir sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



Keterangan:

—————> : mempengaruhi

D. Hipotesis

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya masih perlu diuji secara empiris.²⁴ Berdasarkan kerangka pikir dan landasan teori, maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H_a = Terdapat pengaruh pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan.

H_0 = Tidak terdapat pengaruh pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan.

²⁴Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm. 20.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Padangsidimpuan. Beralamat di Jalan SM. Raja No. 11 km 4 Batunadua Padangsidimpuan. Lokasi penelitian ini berdasarkan pertimbangan bahwa adanya masalah kepuasan pelanggan terhadap pelayanan. Sedangkan waktu penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Januari sampai dengan Mei 2017.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif secara deskriptif, yaitu data kuantitatif yang dikumpulkan dalam penelitian korelasional, komparatif atau eksperimen diolah dengan rumus-rumus statistik yang telah disediakan, baik secara manual maupun dengan jasa komputer menggunakan jasa *SPSS* versi 22.0, penelitian yang berkenaan dengan data kuantitatif (yang dilambangkan dengan simbol-simbol matematika dan angka-angka).¹

Penelitian ini menggunakan kuesioner (angket). Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti

¹Tatang M. Amirin, *Menyusun Rencana Penelitian* (Jakarta: Rajawali Pers, 1990), hlm. 119.

tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.²

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Suharsimi Arikunto “populasi adalah keseluruhan subjek penelitian”. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada di wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.³ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan dan populasi dikhususkan untuk Area Padangsidimpuan Rayon Kota Padangsidimpuan berjumlah 72.154 pelanggan

2. Sampel

Sampel adalah “sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. Sampel merupakan bagian dari populasi dan dapat mewakili populasi dari keseluruhan.⁴ Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah pelanggan PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan, adapun teknik dalam pengambilan sampel menggunakan *random sampling* yaitu pengambilan sampel dilakukan melalui sistem acak. Maka peneliti memberikan hak yang sama kepada setiap subjek untuk memperoleh kesempatan dipilih menjadi sampel.

²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 142.

³Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 102.

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&B* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 116.

Berdasarkan rumus Slovin, jumlah sampel yang mewakili populasi penelitian adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana :

n : Ukuran Sampel
 N : Ukuran Populasi
 e : Persen kelonggaran ketidaktelitian kesalahan sampel yang masih ditolerir, misalnya 10%⁵

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{72.154}{1+72.154(0,1)^2} = 99,86 = 100$$

Dengan Populasi 72.154 nasabah maka jumlah sampel yang diharapkan adalah 100 nasabah.

D. Instrumen Pengumpulan Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini data primer. Data primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer disebut juga data asli atau data baru. Dalam penelitian ini pengumpulan data primer dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner pada pelanggan PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan.⁶ Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

⁵Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis, Op.Cit.*, hlm. 124.

⁶Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta; Rajawali Pers, 2008), hlm.101.

1. Kuesioner

Kuesioner atau angket adalah sejumlah pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh data dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal lain yang perlu diketahui.⁷ Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner atau skala likert didesain untuk menilai sejauh mana subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang diajukan. Skala likert digunakan untuk respon subjek yang berupa sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang kejadian yang ada.⁸

Berikut peneliti akan memaparkan kisi-kisi angket sebagai berikut:

Tabel 3.1
Kisi-Kisi Kuesioner

| Variabel | Indikator | Butir Pertanyaan |
|---------------------------|---|------------------|
| Pelayanan | 1. <i>Tangible</i> | 1,2,3,4 |
| | 2. <i>Reliability</i> | 5,6 |
| | 3. <i>Responsiveness</i> | 7,8,9 |
| | 4. <i>Emphaty</i> | 10,11,12 |
| | 5. <i>Assurance</i> | 13,14,15 |
| Kepuasan pelanggan | 1. Kenyamanan penggunaan listrik | 1,2,3,4,5 |
| | 2. Kesesuaian penggunaan tarif listrik dengan tagihan tagihan | 6,7,8,9,10 |
| | 3. Stabilitas tegangan listrik | 11,12,13,14,15 |

2. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis atau bisa disebut juga benda-benda tertulis seperti buku-buku,

⁷Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), hlm. 16.

⁸Erlina, *Metodologi Penelitian* (Medan: USU Pers, 2011), hlm. 51.

majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.⁹

E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Validitas suatu penelitian instrumen adalah derajat yang menunjukkan dimana suatu tes mengukur apa yang hendak diukur.¹⁰ Dikatakan valid apabila instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan bantuan aplikasi *software SPSS 22.0* untuk memperoleh hasil yang terarah, dengan taraf signifikan 0,05 berdasarkan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total pernyataan tersebut (dinyatakan valid).
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total pernyataan tersebut (dinyatakan tidak valid).¹¹

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsentrasi alat ukur. Suatu instrument penelitian dikatakan mempunyai nilai reliabilitas yang tinggi apabila tes yang dibuat mempunyai hasil yang konsisten dalam mengukur apa yang hendak diukur. Uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan aplikasi *software SPSS 22.0* untuk memperoleh hasil yang terarah.

⁹Suharsimi Arikunto, *Op.Cit.*, hlm. 158.

¹⁰Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), hlm. 53.

¹¹Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), hlm. 28.

Uji signifikan dilakukan dengan taraf signifikan 0,05. Artinya instrumen dapat dikatakan reliabel bila nilai alpha lebih besar dari (r) kritis *Product Moment* menggunakan batasan seperti 0,6.¹²

F. Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan agar dapat dipergunakan dengan baik, maka data tersebut harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan dasar guna mengetahui peningkatan kesejahteraan mustahiq. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

I. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis suatu data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.¹³

Untuk mempermudah dalam menganalisis, maka pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan alat bantu aplikasi *software SPSS 22.0 for windows*.

Sedangkan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

¹²*Ibid.*, hlm.26.

¹³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*, Op.Cit, hlm. 147.

a. Uji Asumsi Dasar

1) Uji Normalitas

Uji normalitas yang paling sederhana adalah membuat grafik distribusi frekuensi atas skor yang ada.¹⁴

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan dengan rumus *Kolmogorov-smirnov* dengan menggunakan taraf signifikan 0,05. Data yang dinyatakan berdistribusi normal jika signifikan lebih besar dari 5% atau 0,05.¹⁵

2) Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam menganalisis kerelasi atau regresi linear. Pengujian SPSS dengan menggunakan *Test for linearity* pada taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,05. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan *software SPSS versi 22.0*.¹⁶

3) Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi atau peramalan adalah suatu proses pemerkiraan secara sistematis tentang apa yang paling mungkin terjadi dimasa yang akan datang berdasarkan informasi masalalu dan sekarang dimiliki agar

¹⁴Agus Irianto, *Statistik, Konsep Dasar, Aplikasi dan Pengembangannya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hlm. 272.

¹⁵*Ibid.*, hlm. 28.

¹⁶*Ibid.*, hlm. 38.

kesalahannya dapat diperkecil. Analisis regresi digunakan untuk memprediksi bagaimana perubahan variabel dependen bila variabel independen diubah nilainya.¹⁷

Persamaan regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:¹⁸

$$Y = a + bX + e$$

atau

$$KP = a + bP + e$$

Keterangan:

KP = Kepuasan Pelanggan (Variabel dependen)

a = Konstanta (nilai KP apabila P = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau pun penurunan)

P = Pelayanan (Variabel independen)

e = *error*

4) Uji Hipotesis

a) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Andi Supangat koefisien determinasi adalah merupakan ukuran (besaran) untuk menyatakan tingkat kekuatan hubungan dalam bentuk persen. Besaran ini dinyatakan dalam notasi R. Jika koefisien determinasi (R^2) semakin besar (mendekati satu) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen besar terhadap variabel dependen. Ini berarti

¹⁷Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 215.

¹⁸Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif* (Jakarta: BumiAksara, 2011), hlm. 64.

instrument yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel independen yang diteliti terhadap variabel dependen. Makin banyak variabel yang tercakup dalam model, makin menarik fungsi tersebut, artinya makin besar nilai R^2 tersebut. Jadi setiap penambahan variabel bebas dalam model akan memperbesar nilai R^2 .¹⁹

b) Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Maka digunakan tingkat signifikan 0,05. Setelah t_{hitung} diperoleh, maka untuk menginterpretasikan hasilnya berlaku ketentuan sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.²⁰

¹⁹*Ibid.*, hlm. 131.

²⁰Syafrizal Helmi Situmorang, dkk, *Analisis Data Penelitian* (Medan: USU Pers, 2008), hlm. 115.

BAB IV

HASIL PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan

1. Sejarah Perkembangan PT. PLN (Persero)

Berawal di akhir abad ke 19, perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II.

Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pimpinan KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara)

yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.

Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai perusahaan umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari perusahaan umum menjadi perusahaan perseroan (persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

Berdasarkan Keputusan Direksi Perusahaan PT. PLN (Persero) Nomor 012.K/010/DIR/2003 tanggal 16 Januari 2003, dengan susunan organisasi atau struktur organisasi sebagai berikut: (dapat dilihat dalam lampiran skripsi).

2. Visi dan Misi PT. PLN (Persero)

Visi dari PT. PLN (Persero) adalah “menjadi pengelola distribusi tenaga listrik yang efisien, andal dan berkualitas dengan pelayanan ekselen”, sedangkan untuk misi dari PT. PLN (Persero) adalah “mengelola distribusi tenaga listrik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan anggota perusahaan”, “mendistribusikan tenaga listrik untuk meningkatkan

kualitas kehidupan masyarakat dan menjadi pendorong kegiatan ekonomi”,
“mengelola distribusi tenaga listrik yang aman terhadap lingkungan”.

3. Makna dan Logo PT. PLN (Persero)

a. Bentuk Lambang

Gambar 4.1
Bentuk Lambang



Bentuk warna dan makna lambang Perusahaan resmi yang digunakan adalah sesuai yang tercantum pada Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No. : 031/DIR/76 Tanggal : 1 Juni 1976, mengenai Pembakuan Lambang Perusahaan Umum Listrik Negara.

b. Elemen-Elemen Dasar Lambang

1) Bidang Persegi Panjang

Gambar 4.2
Bidang Persegi Panjang



Menjadi bidang dasar bagi elemen - elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala - nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

2) Petir dan Kilat

Gambar 4.3
Petir dan Kilat



Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di

Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan jaman.

3) Tiga Gelombang

Gambar 4.4
Tiga Gelombang



Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

c. Peran dan Tujuan PT. PLN (Persero)

Peran dan tujuan utama PT. PLN (Persero) antara lain sebagai berikut :

- 1) Menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dan sekaligus akumulasi profit berdasarkan prinsip pengelola perusahaan.
- 2) Mengusahakan penyedia tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai dengan tujuan :
 - a) Meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi.

- b) Mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pengembangan.
- c) Merintis kegiatan usaha menyediakan tenaga listrik.
- d) Menyelenggarakan usaha-usaha lain, menunjang tenaga listrik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

B. Hasil Penelitian

1. Deskriptif Data

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Penelitian ini dilaksanakan di PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan dengan jumlah sampel 100 pelanggan. Angket dibagikan secara acak kepada pelanggan PT. PLN dan hasilnya dapat dilihat pada lampiran skripsi yang ada pada halaman belakang.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

1) Uji Validitas Pelayanan

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Angket yang disebarakan kepada pelanggan sudah terlebih dahulu divalidkan oleh validator. validator yaitu ibu Hamni Fadlilah Nasution., M.Pd. Untuk pengujian validitas digunakan dengan 30 butir soal pernyataan untuk variabel bebas (X) sebanyak 15 angket mengenai pelayanan dan variabel terikat (Y) tentang kepuasan pelanggan. Angket yang peneliti gunakan dalam penelitian terlampir.

Untuk mengetahui validitas dari pernyataan-pernyataan dalam angket penelitian dapat dilihat dari nilai r_{hitung} yang dapat dilihat pada table 4.1:

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Pelayanan (X)

| Item Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|-----------------|----------|---|------------|
| Pelayanan 1 | ,662 | Instrument valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 100$. Pada taraf signifikan 5 % sehingga diperoleh $r_{tabel} =$ 0,195. | Valid |
| Pelayanan 2 | ,617 | | Valid |
| Pelayanan 3 | ,809 | | Valid |
| Pelayanan 4 | ,803 | | Valid |
| Pelayanan 5 | ,787 | | Valid |
| Pelayanan 6 | ,576 | | Valid |
| Pelayanan 7 | ,754 | | Valid |
| Pelayanan 8 | ,891 | | Valid |
| Pelayanan 9 | ,837 | | Valid |
| Pelayanan 10 | ,714 | | Valid |
| Pelayanan 11 | ,817 | | Valid |
| Pelayanan 12 | ,611 | | Valid |
| Pelayanan 13 | ,820 | | Valid |
| Pelayanan 14 | ,795 | | Valid |
| Pelayanan 15 | ,816 | | Valid |

Sumber : Data diolah, 2017.

Dari hasil uji validitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-15 adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} untuk $n = 100$ adalah 0,195, sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

| Item Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|-----------------------|----------|--|------------|
| Kepuasan Pelanggan 1 | ,534 | Instrument valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 100$. Pada taraf signifikan 5 % sehingga diperoleh $r_{tabel} =$ 0,195 | Valid |
| Kepuasan Pelanggan 2 | ,234 | | Valid |
| Kepuasan Pelanggan 3 | ,560 | | Valid |
| Kepuasan Pelanggan 4 | ,452 | | Valid |
| Kepuasan Pelanggan 5 | ,224 | | Valid |
| Kepuasan Pelanggan 6 | ,387 | | Valid |
| Kepuasan Pelanggan 7 | ,450 | | Valid |
| Kepuasan Pelanggan 8 | ,430 | | Valid |
| Kepuasan Pelanggan 9 | ,585 | | Valid |
| Kepuasan Pelanggan 10 | ,683 | | Valid |
| Kepuasan Pelanggan 11 | ,613 | | Valid |
| Kepuasan Pelanggan 12 | ,594 | | Valid |
| Kepuasan Pelanggan 13 | ,610 | | Valid |
| Kepuasan Pelanggan 14 | ,667 | | Valid |
| Kepuasan Pelanggan 15 | ,578 | | Valid |

Sumber : Data diolah, 2017.

Dari hasil uji validitas kepuasan pelanggan dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-15 adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} untuk $n = 100$ adalah 0,195, sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada table 4.2.

2) Uji Validitas Pelayanan

b. Uji Reliabilitas

1) Uji Reliabilitas Pelayanan (X)

Reliabilitas instrumen angket yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan program aplikasi SPSS Versi 22.0 dengan rumus *Cronbach Alpha* yang jika *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Maka semua item pernyataan yang dianalisis dengan metode *Alpha* adalah reliabel. Nilai reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3
Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan (X)

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,957 | 15 |

Sumber: Hasil output Spss Versi 22

Dari hasil tabel *Reliability statistic* diatas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel pelayanan adalah $0,957 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel pelayanan (X) adalah reliabel

2) Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,864 | 15 |

Sumber: Hasil output Spss Versi 22

Dari hasil tabel *Reliability statistic* diatas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel kepuasan pelanggan adalah $0,864 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel kepuasan pelanggan (Y) adalah reliabel.

C. Uji Asumsi Dasar

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menyelidiki apakah data yang dikumpulkan mengikuti dugaan normal atau tidak. Untuk melakukan uji

normalitas dapat dilakukan dengan pengujian SPSS 22 dengan menggunakan Kolmogrov Smirnov (KS) pada taraf signifikan 0,05.

$\text{Sig} > 0,05$ maka distribusi data bersifat normal.

$\text{Sig} < 0,05$ maka distribusi data tidak normal.

Uji normalitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik), pada sumbu diagonal pada grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya.

Untuk mencari normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode grafik, apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas dan apabila data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 4.5
Hasil Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | | | |
|------------------------------------|----------------|-----------------------|-------------------|----------------------------|
| | | Kepuasan Pelanggan | Pelayanan | Unstandardized Residual |
| N | | 100 | 100 | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 61,72 | 59,81 | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 7,699 | 12,161 | 11,93289712 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,105 | ,106 | ,070 |
| | Positive | ,055 | ,106 | ,053 |
| | Negative | -,105 | -,083 | -,070 |
| Test Statistic | | ,105 | ,106 | ,070 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,009 ^c | ,008 ^c | ,200 ^{c,d} |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

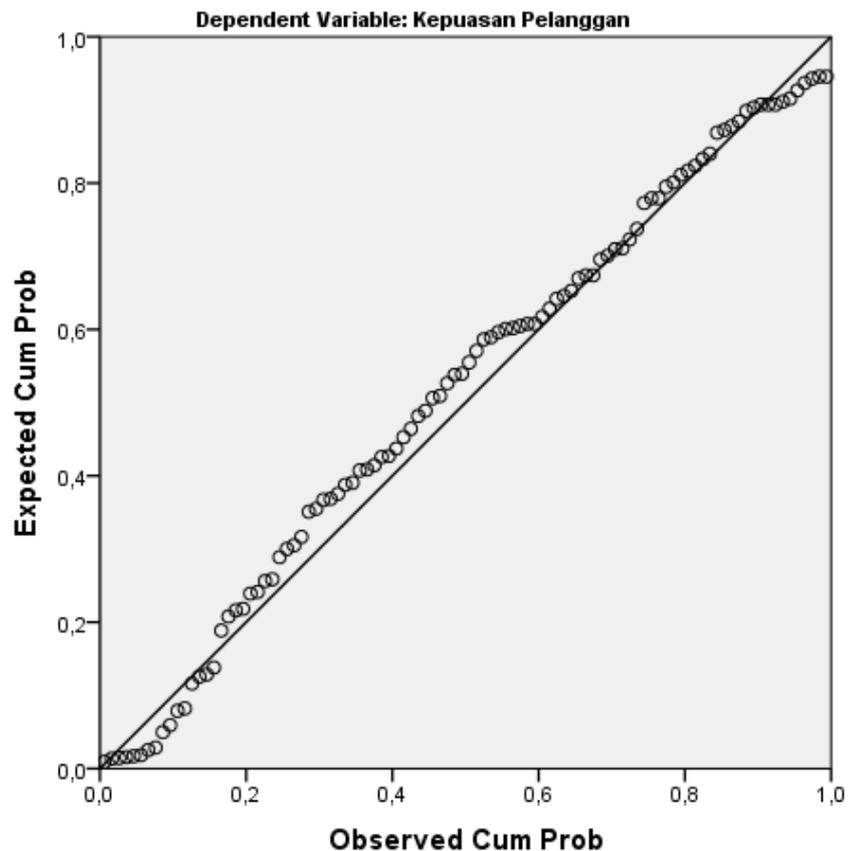
d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil output Spss Versi 22

Berdasarkan tabel di atas terlihat nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah 0,20 dan lebih besar dari nilai signifikan 0,05 ($0,20 > 0,05$). Jadi dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal dengan menggunakan uji *Kolmogrov Smirnov*. Selain itu data yang baik juga dapat dilihat melalui kurva. Data yang memiliki kurva dengan pola titik mengikuti garis diagonal dapat dikatakan normal.

Gambar 4.5
Model Grafik Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Hasil output Spss Versi 22

Dari grafik di atas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal. Hal tersebut menjelaskan bahwa nilai residualnya normal.

2. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui linieritas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linear atau tidak secara signifikan. Dua variabel dikatakan

mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,05.

Tabel 4.6
Hasil Uji Linearitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

| ANOVA Table | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------------------------------|----------------|---|----------------|----|-------------|-------|------|
| Pelayanan * Kepuasan Pelanggan | Between Groups | (Combined) Linearity Deviation from Linearity | 3758,680 | 26 | 144,565 | ,970 | ,517 |
| | | | 544,381 | 1 | 544,381 | 3,652 | ,040 |
| | | | 3214,300 | 25 | 128,572 | ,862 | ,652 |
| | | | | | | | |
| | Within Groups | | 10882,710 | 73 | 149,078 | | |
| | Total | | 14641,390 | 99 | | | |

Sumber: Hasil output Spss Versi 22.0

Berdasarkan hasil output diperoleh bahwa nilai signifikansi pada *linearity* sebesar 0,040. Karena signifikansi kurang dari 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa antara variabel pelayanan dan kepuasan pelanggan terdapat hubungan yang linier.

D. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Peneliti akan melakukan analisis secara statistik untuk mengetahui pengaruh antara pelayanan sebagai variabel bebas (X) terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat (Y). Data pada penelitian ini diolah melalui program SPSS versi 22.0 untuk mengestimasi variabel yang akan diamati dari model uji regresi sederhana. Setelah mendapat estimasi model, maka akan dilakukan uji statistik berikut:

1. Uji Regresi Sederhana

Regresi sederhana berfungsi untuk melakukan identifikasi pengaruh variabel X (pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan). Dengan regresi sederhana akan dilakukan pengujian ada atau tidaknya pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Penelitian yang dilakukan peneliti merupakan penelitian yang mengelolah data primer dalam bentuk angket dan data sekunder yang diperoleh dokumen yang tersedia sebelumnya di PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan dengan sampel sebanyak 100 pelanggan dengan memberikan 30 item pernyataan. Berikut hasil uji analisis regresi sederhana dengan menggunakan SPSS versi 22.0.

Tabel 4.7
Hasil uji Regresi Sederhana

| | | Coefficients ^a | | | | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| Model | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 78,609 | 9,737 | | 8,073 | ,000 |
| | Pelayanan | ,305 | ,157 | ,193 | 1,945 | ,055 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
Sumber: Hasil output Spss Versi 22.0

Berdasarkan hasil uji analisis regresi sederhana pada tabel *coefficients* di atas, maka dapat dibentuk persamaan regresinya. Rumus regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y' = a + bX + e$$

Sehingga

| |
|---|
| Kepuasan Pelanggan = 78,609 + 0,305 (Pelayanan) |
|---|

Dari persamaan regresi di atas dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 78,609 artinya apabila variabel pelayanan dianggap konstan atau 0 maka kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan adalah sebesar 78,609.
- b. Koefisien regresi variabel pelayanan sebesar 0,305, artinya apabila variabel pelayanan ditambah 1 maka pelayanan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan akan bertambah sebesar 0,305 dengan catatan variabel yang lain bernilai tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan yang positif antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, semakin baik pelayanan maka semakin meningkat kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk menentukan besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dapat dilakukan dengan R. Pengolahan datanya dengan SPSS versi 22.0 menghasilkan *output* sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil uji Koefisien Determinasi (R^2)

| Model Summary ^b | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,193 ^a | ,337 | ,027 | 11,994 |

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil output Spss Versi 22.0

Berdasarkan output di atas diperoleh angka R Square sebesar 0,337 atau 33,7%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* sebesar 33,7% sedangkan sisanya sebesar 66,3% dipengaruhi oleh variabel lain seperti (sosialisasi mengenai produk perusahaan, cara penggunaan dan cara pembayaran) yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

3. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel *independent* (pelayanan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependent* (kepuasan pelanggan). Adapun hasil analisis regresi output sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_a ditolak.

Tabel 4.9
Hasil Uji t

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 78,609 | 9,737 | | 8,073 | ,000 |
| Pelayanan | ,305 | ,157 | ,193 | 1,945 | ,055 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil output Spss Versi 22.0

Dari hasil output di atas dapat dilihat bahwa t hitung untuk variabel pelayanan sebesar 1,945 sedangkan t tabel diperoleh dari daftar nilai t tabel, ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,945 > 1,668$) maka H_a diterima. Jadi dapat

disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh antara pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Maka dapat disimpulkan, bahwa pelayanan (X) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil uji dari R Square, yaitu menunjukkan koefisien determinasi. Angka ini akan diubah kedalam bentuk persen, yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya R Square menyatakan korelasi antara variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 33,7 artinya korelasi antara variable pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 33,7. Hal ini berarti 33,7% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel bebas yaitu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan sisanya sebesar 66,3% (100-33,7%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

Hal itu dapat dimaklumi karena kepuasan pelanggan tidak hanya ditemukan oleh faktor kualitas pelayanan saja (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*) saja, karena faktor-faktor lain juga sangat mungkin ikut berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, misalnya kualitas produk, promosi dan tempat dari kantor tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan sebesar 33,7% dapat diterima pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan.

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan variabel pelayanan memiliki $t_{hitung} > t_{tabel} = 1,945 > 1,668$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh variabel pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin meningkat pula kepuasan pelanggan bila pihak perusahaan tepat dalam memberikan pelayanan.

Sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Malayu SP Hasibuan bahwa “pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak ke pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Pelayanan yang berkualitas adalah apabila yang dikerjakan seseorang untuk orang lain menimbulkan rasa tenang dan bahagia yang memberikan implikasi bagi terbangunnya hubungan untuk mempererat tali silaturahmi bagi kedua pihak. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka akan semakin baik pula kepuasan pelanggan yang didapatkan oleh pelanggan”. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitri Yanti Lubis yang hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dengan kepuasan pelanggan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel} (9,562 > 1,671)$.

Hasil analisis regresi linier sederhana diketahui nilai konstanta sebesar 78,609 menunjukkan bahwa jika pelayanan nilainya 0, maka nilai kepuasan pelanggan-nya adalah 33,7. Koefisien kepuasan pelanggan sebesar 33,7 menunjukkan bahwa apabila pelayanan meningkat 1 satuan, maka kepuasan

pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 33,7 dengan asumsi nilai variabel yang lain konstan.

Berdasarkan hasil uji analisis regresi sederhana pada tabel *coefficients*, Persamaan regresi yang diperoleh dari pengolahan data adalah sebagai

$$\text{Kepuasan pelanggan} = 78,609 + 0,337 (\text{Pelayanan})$$

Persamaan di atas menunjukkan koefisien variabel bebas (X) bernilai positif yang artinya antara kedua variabel memiliki hubungan yang positif. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan.

Sebuah pelayanan dikatakan berhasil atau memiliki pengaruh yang baik apabila pelanggan merasa harapan mereka telah terpenuhi. Intinya jika sebuah perusahaan ingin dikatakan memiliki pelayanan yang baik maka perusahaan tersebut harus memberikan pelayanan prima atau pelayanan terbaik kepada para pelanggannya.

Kesimpulan yang dapat diambil peneliti dalam hal ini adalah, semakin tinggi tingkat pelayanan maka akan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan. Variabel pelayanan memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan hal ini dapat dinyatakan sesuai dengan kriteria pada nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 33,7% menunjukkan bahwa pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 33,7%. Sedangkan sisanya sebesar 66,3% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

F. Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh seperti yang diharapkan. Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna sangatlah sulit, sebab dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan.

Diantara keterbatasan yang dihadapi peneliti selama melaksanakan penelitian dan menyusun skripsi ini, yaitu:

1. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti yang masih kurang.
2. Keterbatasan waktu, tenaga, serta dana peneliti yang tidak mencukupi untuk penelitian lebih lanjut.
3. Dalam melakukan penyebaran angket, peneliti tidak mengetahui kejujuran responden dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh.

Meskipun demikian, peneliti berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, nilai R Square sebesar 33,7 artinya pengaruh variabel pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 33,7%. Sementara itu, hal ini berarti 33,7% penambahan kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel bebas yaitu pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 66,3% (100-33,7%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, yang dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,945 > 1,668$) dan signifikansi linieritasnya ($0,040 < 0,05$) sehingga pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

B. Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti memberikan saran, yaitu:

1. Untuk pihak PT. PLN (Persero) khususnya Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpian agar lebih meningkatkan pengelolaan dan pemantauan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan guna kepuasan yang diharapkan bersama. Kepuasan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah kesesuaian antara harapan dengan layanan yang diterima. Harapan yang dimaksud pelanggan disini adalah pihak PT. PLN (Persero) khususnya Wilayah Sumatera Utara Area Kota Padangsidimpian

meminimalkan pemadaman-pemadaman listrik yang terjadi yang terkadang mengakibatkan harga pembayaran tarif listrik menjadi tidak stabil, selain itu kurangnya rasa peduli pihak PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan Khususnya dalam mendengarkan keluhan-keluhan pelanggan. Untuk itu diharapkan kepada pihak PLN untuk lebih meminimalkan keluhan yang ada pada pelanggan

2. Untuk peneliti selanjutnya yang tertarik terhadap pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan agar lebih menggali lagi hal apa saja yang dapat membantu kepuasan pelanggan selain dari beberapa hal yang sudah dimuat dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Agus Irianto, *Statistik, Konsep Dasar, Aplikasi dan Pengembangannya*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2008.
- Erlina, *Metodologi Penelitian*, Medan: USU Pers, 2011.
- Fandji Ciptono dan Anastsya diana, *Total Quality Manajemen*, Yogyakarta: Andi, 2003.
- Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2011.
- Husein Umar, *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Kasmir, *Etika Costumer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- _____, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- _____, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2008.
- Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terhadap*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004.
- Muhammad Syamsul Ma'arif dan Hendri Tanjung, *Manajemen Operasi*, Jakarta: PT. Grasindo, 2003.
- Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara 2009.
- Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2010),
- Philif Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta: Salemba empat, 1999.
- Philip Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran edisi 12*, Diterjemahkan dari "Marketing management" oleh Benyamin Molan, Jakarta: Macanan Jaya Cemerlang, 2007.

- Sentot Imam Wahyono, *Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- _____, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- _____, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Situmorang, Syafrizal Helmi, dkk, *Analisis Data Penelitian*, Medan: USU Pers, 2008.
- Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004.
- Tatang M. Amirin, *Menyusun Rencana Penelitian*, Jakarta: Rajawali Pers, 1990.
- Veitzhal, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Amra Wijaya
2. Tempat/Tgl. Lahir : Ranto Panjang/ 5 September 1992
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki
5. Anak ke : 1 (Satu) dari 4 (Empat) bersaudara.
6. Kewarganegaraan : Indonesia
7. Alamat : Desa Ranto Panjang, Kec. Muara Batang Gadis, Kab. Madina
8. No. Telepon/HP : 0821 6094 8852

II. PENDIDIKAN

1. Tahun 2000-2006 : SD Negeri Ranto Panjang
2. Tahun 2006-2009 : SMP Negeri 2 Muara Batang Gadis
3. Tahun 2009-2012 : SMA Negeri 5 Padangsidimpuan
4. Tahun 2012-2017 : Program Sarjana (S-1) Ekonomi Syariah IAIN
Padangsidimpuan

SURAT VALIDASI

Menerangkan bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hamni Fadlilah Nasution., M.Pd

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket “kepuasan pelanggan terhadap pelayanan untuk kelengkapan penelitian yang berjudul:

Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan

Yang disusun oleh:

Nama : Amra Wijaya

NIM : 12 230 0175

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Syariah-5

Adapun masukan yang saya berikan adalah sebagai berikut:

1. Perubahan pada butir pernyataan
2. Perbaikan kalimat pada butir pernyataan
- 3.

Dengan harapan, masukan dan penilaian yang saya berikan dapat digunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket “Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan”

Padangsidimpuan, 10 Juli 2017

Hamni Fadlilah Nasution., M.Pd

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (Persero) WILAYAH SUMATERA UTARA AREA PADANGSIDIMPUAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka menunjang kegiatan penelitian yang akan saya lakukan untuk meraih gelar Sarjana Program Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan, saya sangat mengharapkan Bapak/Ibu/Saudara/I bersedia meluangkan waktu untuk memberikan pendapat **Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidempuan** melalui kuesioner yang telah disediakan.

Bapak/Ibu/Saudara/I kami harapkan bisa memberikan informasi yang sebenarnya secara jujur sesuai dengan kenyataannya yang ada (kerahasiaan identitas dan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I saya jamin sepenuhnya), sehingga dapat memberikan sumbangan yang berarti pada penelitian ini.

Atas bantuan dan kerjasama yang telah Bapak/Ibu/Saudara/I berikan, kami mengucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat saya,
Peneliti

Amra Wijaya

LAMPIRAN 2

IDENTITAS RESPONDEN

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (Persero) WILAYAH SUMATERA UTARA AREA PADANGSIDIMPUAN

Bersama ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan sangatlah berarti dalam penyelesaian penelitian saya. Atas bantuan dan perhatian yang diberikan saya ucapkan terima kasih.

A. Identitas Pelanggan

1. Nama:
2. Jenis Kelamin: a. Pria b. Wanita
3. Alamat:
4. Umur: a. 23-29 Tahun b. 30-40 Tahun c. > 40 Tahun

B. Isilah jawaban berikut sesuai pendapat saudara/I dengan memberikan tanda *check list* (√) pada kolom yang tersedia. Adapun makna tanda dalam kolom adalah sebagai berikut:

| No | Pernyataan | Skor |
|----|---------------------------|------|
| 1. | Sangat Setuju (SS) | 5 |
| 2. | Setuju (S) | 4 |
| 3. | Kurang Setuju (KS) | 3 |
| 4. | Tidak Setuju (TS) | 2 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

LAMPIRAN 3

KUESIONER PENELITIAN

1. Pelayanan

| No. | Pernyataan | (SS) | (S) | (KS) | (TS) | (STS) |
|-----|--|------|-----|------|------|-------|
| 1. | Karyawan selalu menggunakan tanda pengenal yang jelas mengenai nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawab. | | | | | |
| 2. | PT. PLN (Persero) Area Padangsidempuan memiliki tempat parkir yang aman. | | | | | |
| 3. | PT. PLN (Persero) Area Padangsidempuan tidak memiliki media transaksi seperti brosur dan formulir transaksi yang lengkap. | | | | | |
| 4. | Karyawan mengatasi keluhan pelanggan dengan baik. | | | | | |
| 5. | Karyawan kurang merespon ketika menyambut kedatangan pelanggan. | | | | | |
| 6. | Karyawan melakukan komunikasi dengan pelanggan, baik melalui surat menyurat maupun hubungan telepon. | | | | | |
| 7. | Karyawan terlebih dahulu meminta maaf kepada pelanggan apabila terpaksa harus menunggu karena karyawan tersebut sedang melayani pelanggan yang lain. | | | | | |
| 8. | PT. PLN (Persero) Area Padangsidempuan tidak pernah melakukan salah pencatatan. | | | | | |
| 9. | Karyawan selalu menepati janji apabila berjanji dengan pelanggan. | | | | | |
| 10. | Karyawan melayani pelanggan dengan sigap dan tanggap. | | | | | |
| 11. | Karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pelanggan. | | | | | |
| 12. | Kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan tidak ada. | | | | | |
| 13. | Adanya kerapian dan kesopanan karyawan dalam memberikan | | | | | |

| | | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| | pelayanan. | | | | | |
| 14. | Pelanggan merasa aman dalam menggunakan jasa listrik di PT. PLN (Persero) Area Padangsidimpuan. | | | | | |
| 15. | Kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk cukup baik. | | | | | |

2. Kepuasan Pelanggan

| No. | Pernyataan | (SS) | (S) | (KS) | (TS) | (STS) |
|-----|--|------|-----|------|------|-------|
| 1. | Saya lebih senang bertransaksi di PT. PLN (Persero) Area Padangsidimpuan dibandingkan dengan perusahaan listrik yang lain. | | | | | |
| 2. | Saya akan mengajak keluarga saya untuk menggunakan jasa listrik di PT. PLN (Persero) Area Padangsidimpuan. | | | | | |
| 3. | Menurut saya selama ini PT. PLN (Persero) Area Padangsidimpuan memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan. | | | | | |
| 4. | Saya tidak pernah khawatir merugi bila menggunakan jasa listrik di PT. PLN (Persero) Area Padangsidimpuan. | | | | | |
| 5. | Saya percaya bahwa energi listrik yang saya pakai sesuai dengan tarif pembayaran setiap bulan. | | | | | |
| 6. | Saya bangga menjadi pelanggan di PT. PLN (Persero) Area Padangsidimpuan. | | | | | |
| 7. | Saya akan menceritakan kepada kerabat saya bahwa PT. PLN (Persero) Area Padangsidimpuan memiliki citra yang positif dan baik. | | | | | |
| 8. | Saya akan tetap menjadi pelanggan di PT. PLN (Persero) Area Padangsidimpuan. | | | | | |
| 9. | Walaupun ada penawaran produk listrik dari perusahaan lain, saya akan tetap menggunakan jasa PT. PLN (Persero) Area Padangsidimpuan. | | | | | |

| | | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| 10. | Saya akan senantiasa mempromosikan keunggulan teknologi PT. PLN (Persero) Area Padangsidempuan dengan baik kepada masyarakat. | | | | | |
| 11. | Menurut saya PT. PLN (Persero) Area Padangsidempuan mengetahui kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan sehingga saya merasa puas dan terus melakukan transaksi. | | | | | |
| 12. | Saya tidak pernah merasa kecewa dengan pelayanan PT. PLN (Persero) Area Padangsidempuan. | | | | | |
| 13. | Harga pembayaran listrik sesuai dengan tarif pemakaian. | | | | | |
| 14. | Saya tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. PLN (Persero) Area Padangsidempuan. | | | | | |
| 15. | Karyawan memberikan pelayanann yang berbeda-beda kepada pelanggan yang datang. | | | | | |

LAMPIRAN 4

HASIL TANGGAPAN RESPONDEN KEPUASAN PELANGGAN (Y)

| No | Kepuasan Pelanggan (KP) | | | | | | | | | | | | | | | TO TAL |
|----|-------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | KP 1 | KP 2 | KP 3 | KP 4 | KP 5 | KP 6 | KP 7 | KP 8 | KP 9 | KP 10 | KP 11 | KP 12 | KP 13 | KP 14 | KP 15 | |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 68 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 46 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 50 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 46 |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 27 |
| 6 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 53 |
| 7 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 51 |
| 8 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 62 |
| 9 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 64 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 11 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 58 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 14 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 65 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 72 |
| 16 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 67 |
| 17 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 63 |
| 18 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 63 |
| 19 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 69 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 69 |
| 22 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 65 |
| 23 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 66 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 25 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 69 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 74 |
| 28 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 70 |
| 29 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 63 |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 63 |
| 32 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 55 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 72 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 51 |
| 35 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 56 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 37 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 39 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 62 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 56 |
| 41 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 57 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 42 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 59 |
| 43 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 62 |
| 44 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 63 |
| 45 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 64 |
| 46 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 62 |
| 47 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 69 |
| 48 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 69 |
| 49 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 65 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 72 |
| 51 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 60 |
| 52 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 62 |
| 53 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 63 |
| 54 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 66 |
| 55 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 51 |
| 56 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 70 |
| 57 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 65 |
| 58 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 59 |
| 59 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 67 |
| 60 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 69 |
| 61 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 55 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 60 |
| 63 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 62 |
| 64 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 65 |
| 65 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 70 |
| 66 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 62 |
| 67 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 67 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 55 |
| 69 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 63 |
| 70 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 69 |
| 71 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 65 |
| 72 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 61 |
| 73 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 63 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 64 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 61 |
| 76 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 57 |
| 77 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 51 |
| 78 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 52 |
| 79 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 55 |
| 80 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 52 |
| 81 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 54 |
| 82 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 60 |
| 83 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 55 |
| 84 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 51 |
| 85 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 55 |
| 86 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 63 |
| 87 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 51 |
| 88 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 61 |
| 89 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 37 |
| 90 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 45 |
| 91 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 60 |
| 92 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 65 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 93 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 66 |
| 94 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 53 |
| 95 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 50 |
| 96 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 49 |
| 97 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 |
| 98 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 50 |
| 99 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 45 |
| 100 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 50 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 93 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 50 |
| 94 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 58 |
| 95 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 70 |
| 96 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 47 |
| 97 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 64 |
| 98 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 66 |
| 99 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 72 |
| 100 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 71 |

LAMPIRAN 6**LAMPIRAN UJI T**

| | 0,50 | 0,20 | 0,10 | 0,05 | 0,02 | 0,01 |
|--|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
| α untuk uji satu pihak (<i>one tail test</i>) | | | | | | |
| Dk | 0,25 | 0,10 | 0,05 | 0,025 | 0,01 | 0,005 |
| 1 | 1,000 | 3,078 | 6,314 | 12,706 | 31,821 | 63,657 |
| 2 | 0,816 | 1,886 | 2,920 | 4,303 | 6,965 | 9,925 |
| 3 | 0,765 | 1,638 | 2,353 | 3,182 | 4,541 | 5,841 |
| 4 | 0,741 | 1,533 | 2,132 | 2,776 | 3,747 | 4,604 |
| 5 | 0,727 | 1,476 | 2,015 | 2,571 | 3,365 | 4,032 |
| 6 | 0,718 | 1,440 | 1,943 | 2,447 | 3,143 | 3,707 |
| 7 | 0,711 | 1,415 | 1,895 | 2,365 | 2,998 | 3,499 |
| 8 | 0,706 | 1,397 | 1,860 | 2,306 | 2,896 | 3,355 |
| 9 | 0,703 | 1,383 | 1,833 | 2,262 | 2,821 | 3,250 |
| 10 | 0,700 | 1,372 | 1,812 | 2,228 | 2,764 | 3,169 |
| 11 | 0,697 | 1,363 | 1,796 | 2,221 | 2,718 | 3,106 |
| 12 | 0,695 | 1,356 | 1,782 | 2,179 | 2,681 | 3,055 |
| 13 | 0,692 | 1,350 | 1,771 | 2,160 | 2,650 | 3,012 |
| 14 | 0,691 | 1,345 | 1,761 | 2,145 | 2,624 | 2,977 |
| 15 | 0,690 | 1,341 | 1,753 | 2,131 | 2,602 | 2,947 |
| 16 | 0,689 | 1,337 | 1,746 | 2,120 | 2,583 | 2,921 |
| 17 | 0,688 | 1,333 | 1,740 | 2,110 | 2,567 | 2,898 |
| 18 | 0,688 | 1,328 | 1,734 | 2,101 | 2,552 | 2,878 |
| 19 | 0,677 | 1,325 | 1,729 | 2,093 | 2,539 | 2,861 |
| 20 | 0,677 | 1,323 | 1,725 | 2,086 | 2,528 | 2,845 |
| 21 | 0,686 | 1,321 | 1,721 | 2,080 | 2,518 | 2,831 |
| 22 | 0,686 | 1,319 | 1,717 | 2,074 | 2,508 | 2,819 |
| 23 | 0,685 | 1,318 | 1,714 | 2,069 | 2,500 | 2,807 |
| 24 | 0,685 | 1,316 | 1,711 | 2,064 | 2,492 | 2,797 |
| 25 | 0,684 | 1,315 | 1,708 | 2,060 | 2,485 | 2,787 |
| 26 | 0,684 | 1,314 | 1,706 | 2,056 | 2,479 | 2,779 |
| 27 | 0,684 | 1,313 | 1,703 | 2,052 | 2,473 | 2,771 |
| 28 | 0,683 | 1,311 | 1,701 | 2,048 | 2,467 | 2,763 |
| 29 | 0,683 | 1,310 | 1,699 | 2,045 | 2,462 | 2,756 |
| 30 | 0,683 | 1,303 | 1,697 | 2,042 | 2,457 | 2,750 |
| 40 | 0,681 | 1,296 | 1,684 | 2,021 | 2,423 | 2,704 |
| 55 | 0,679 | 1,289 | 1,671 | 2,004 | 2,390 | 2,660 |
| 60 | 0,679 | 1,289 | 1,671 | 2,000 | 2,390 | 2,660 |
| 100 | 0,679 | 1,288 | 1,668 | 1,986 | 2,368 | 2,628 |
| 120 | 0,677 | 1,282 | 1,658 | 1,980 | 2,358 | 2,617 |
| 144 | 0,676 | 1,182 | 1,668 | 1,655 | 2,368 | 2,326 |
| ∞ | 0,674 | 1,282 | 1,645 | 1,960 | 2,326 | 2,576 |

LAMPIRAN 7

Tabel Harga Kritis dari r Product-Moment

| N | Interval | Kepercayaan | N | Interval | Kepercayaan | N | Interval | Kepercayaan |
|----|----------|-------------|----|----------|-------------|------------|--------------|-------------|
| | 95% | 99% | | 95% | 99% | | 95% | 99% |
| 3 | 0,997 | 0,999 | 26 | 0,388 | 0,4906 | 49 | 0,281 | 0,364 |
| 4 | 0,950 | 0,990 | 27 | 0,381 | 0,487 | 50 | 0,297 | 0,361 |
| 5 | 0,878 | 0,959 | 28 | 0,374 | 0,478 | 55 | 0,266 | 0,345 |
| 6 | 0,811 | 0,917 | 29 | 0,367 | 0,470 | 60 | 0,254 | 0,380 |
| 7 | 0,754 | 0,874 | 30 | 0,361 | 0,463 | 65 | 0,244 | 0,317 |
| 8 | 0,707 | 0,874 | 31 | 0,355 | 0,456 | 70 | 0,235 | 0,306 |
| 9 | 0,666 | 0,798 | 32 | 0,349 | 0,449 | 75 | 0,227 | 0,296 |
| 10 | 0,632 | 0,765 | 33 | 0,344 | 0,442 | 80 | 0,220 | 0,286 |
| 11 | 0,602 | 0,735 | 34 | 0,339 | 0,436 | 85 | 0,213 | 0,278 |
| 12 | 0,576 | 0,708 | 35 | 0,334 | 0,430 | 90 | 0,207 | 0,270 |
| 13 | 0,553 | 0,684 | 36 | 0,329 | 0,424 | 95 | 0,202 | 0,263 |
| 14 | 0,532 | 0,661 | 37 | 0,325 | 0,418 | 100 | 0,195 | 0,256 |
| 15 | 0,514 | 0,641 | 38 | 0,320 | 0,413 | 144 | 0,163 | 0,230 |
| 16 | 0,497 | 0,623 | 39 | 0,316 | 0,408 | 150 | 0,159 | 0,210 |
| 17 | 0,482 | 0,606 | 40 | 0,312 | 0,403 | 175 | 0,148 | 0,194 |
| 18 | 0,468 | 0,590 | 41 | 0,308 | 0,396 | 200 | 0,138 | 0,181 |
| 19 | 0,456 | 0,575 | 42 | 0,304 | 0,393 | 300 | 0,113 | 0,148 |
| 20 | 0,444 | 0,561 | 43 | 0,301 | 0,398 | 400 | 0,098 | 0,128 |
| 21 | 0,433 | 0,549 | 44 | 0,297 | 0,384 | 500 | 0,088 | 0,115 |
| 22 | 0,423 | 0,537 | 45 | 0,294 | 0,380 | 600 | 0,080 | 0,105 |
| 23 | 0,413 | 0,526 | 46 | 0,291 | 0,276 | 700 | 0,074 | 0,097 |
| 24 | 0,404 | 0,515 | 47 | 0,288 | 0,372 | 800 | 0,070 | 0,091 |
| 25 | 0,396 | 0,505 | 48 | 0,284 | 0,368 | 900 | 0,065 | 0,086 |

N = Jumlah pasangan yang digunakan untuk menghitung r.

LAMPIRAN 8

Warning # 849 in column 23. Text: in_ID
 The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter. It could not be mapped to a valid backend locale.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=KP_1 KP_2 KP_3 KP_4 KP_5 KP_6 KP_7 KP_8 KP_9 KP_10 KP_11 KP_12
KP_13 KP_14 KP_15
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

| | | Notes |
|------------------------|--------------------------------|--|
| Output Created | | 20-MAY-2017 06:33:32 |
| Comments | | |
| Input | Active Dataset | DataSet0 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data File | 100 |
| | Matrix Input | |
| Missing Value Handling | Definition of Missing | User-defined missing values are treated as missing. |
| | Cases Used | Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure. |
| Syntax | | RELIABILITY /VARIABLES=KP_1 KP_2 KP_3 KP_4 KP_5 KP_6 KP_7 KP_8 KP_9 KP_10 KP_11 KP_12 KP_13 KP_14 KP_15 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL. |
| Resources | Processor Time | 00:00:00,00 |
| | Elapsed Time | 00:00:00,00 |

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 100 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 100 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| | |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,831 | 15 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----------------------|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Kepuasan Pelanggan 1 | 57,33 | 54,405 | ,411 | ,823 |
| Kepuasan Pelanggan 2 | 57,31 | 58,236 | ,031 | ,843 |
| Kepuasan Pelanggan 3 | 57,08 | 55,206 | ,425 | ,824 |
| Kepuasan Pelanggan 4 | 57,47 | 55,120 | ,322 | ,828 |
| Kepuasan Pelanggan 5 | 57,38 | 58,056 | ,038 | ,843 |
| Kepuasan Pelanggan 6 | 57,46 | 54,231 | ,363 | ,826 |
| Kepuasan Pelanggan 7 | 57,50 | 53,828 | ,370 | ,825 |
| Kepuasan Pelanggan 8 | 57,61 | 53,574 | ,363 | ,826 |
| Kepuasan Pelanggan 9 | 57,06 | 54,400 | ,478 | ,821 |
| Kepuasan Pelanggan 10 | 57,88 | 47,299 | ,687 | ,803 |
| Kepuasan Pelanggan 11 | 58,13 | 48,074 | ,643 | ,806 |
| Kepuasan Pelanggan 12 | 58,15 | 47,765 | ,657 | ,805 |
| Kepuasan Pelanggan 13 | 57,76 | 47,457 | ,616 | ,808 |
| KepuasanPelanggan 14 | 58,05 | 46,654 | ,705 | ,801 |
| Kepuasan Pelanggan 15 | 57,91 | 50,123 | ,556 | ,813 |

NEW FILE.

DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.

RELIABILITY

/VARIABLES=P_1 P_2 P_3 P_4 P_5 P_6 P_7 P_8 P_9 P_10 P_11 P_12 P_13 P_14 P_15

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

Notes

| | | |
|------------------------|--------------------------------|---|
| Output Created | | 20-MAY-2017 06:38:35 |
| Comments | | |
| Input | Active Dataset | DataSet1 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data File | 100 |
| | Matrix Input | |
| Missing Value Handling | Definition of Missing | User-defined missing values are treated as missing. |
| | Cases Used | Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure. |
| Syntax | | RELIABILITY /VARIABLES=P_1 P_2 P_3 P_4 P_5 P_6 P_7 P_8 P_9 P_10 P_11 P_12 P_13 P_14 P_15 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL. |
| Resources | Processor Time | 00:00:00,00 |
| | Elapsed Time | 00:00:00,00 |

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 100 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 100 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,957 | 15 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--------------|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Pelayanan 1 | 55,83 | 129,900 | ,662 | ,956 |
| Pelayanan 2 | 56,01 | 133,222 | ,617 | ,956 |
| Pelayanan 3 | 56,21 | 126,632 | ,809 | ,952 |
| Pelayanan 4 | 56,23 | 126,745 | ,803 | ,952 |
| Pelayanan 5 | 56,17 | 126,890 | ,787 | ,953 |
| Pelayanan 6 | 55,29 | 139,703 | ,576 | ,957 |
| Pelayanan 7 | 55,40 | 130,545 | ,754 | ,954 |
| Pelayanan 8 | 55,78 | 126,234 | ,891 | ,951 |
| Pelayanan 9 | 55,89 | 126,058 | ,837 | ,952 |
| Pelayanan 10 | 56,10 | 129,586 | ,714 | ,954 |
| Pelayanan 11 | 55,62 | 127,228 | ,817 | ,952 |
| Pelayanan 12 | 55,77 | 133,209 | ,611 | ,956 |
| Pelayanan 13 | 55,79 | 127,642 | ,820 | ,952 |
| Pelayanan 14 | 55,67 | 127,658 | ,795 | ,953 |
| Pelayanan 15 | 55,58 | 127,216 | ,816 | ,952 |

NEW FILE.

DATASET NAME DataSet2 WINDOW=FRONT.

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT P

/METHOD=ENTER KP

/RESIDUALS DURBIN

/SAVE RESID.

Regression

Notes

| | | |
|-------------------------------|---|---|
| Output Created | | 20-MAY-2017 06:46:53 |
| Comments | | |
| Input | Active Dataset | DataSet2 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data File | 100 |
| Missing Value Handling | Definition of Missing | User-defined missing values are treated as missing. |
| | Cases Used | Statistics are based on cases with no missing values for any variable used. |
| Syntax | | REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT P /METHOD=ENTER KP /RESIDUALS DURBIN /SAVE RESID. |
| Resources | Processor Time | 00:00:00,02 |
| | Elapsed Time | 00:00:00,03 |
| | Memory Required | 1356 bytes |
| | Additional Memory Required for Residual Plots | 0 bytes |
| Variables Created or Modified | RES_1 | Unstandardized Residual |

[DataSet2]

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|---------------------------------|-------------------|--------|
| 1 | Kepuasan Pelanggan ^b | . | Enter |

a. Dependent Variable: Pelayanan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | ,188 ^a | ,036 | ,026 | 12,004 | 1,170 |

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan

b. Dependent Variable: Pelayanan

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1 | Regression | 519,933 | 1 | 519,933 | 3,608 | ,060 ^b |
| | Residual | 14121,457 | 98 | 144,097 | | |
| | Total | 14641,390 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 78,175 | 9,743 | | 8,024 | ,000 |
| | Kepuasan Pelanggan | -,298 | ,157 | -,188 | -1,900 | ,060 |

a. Dependent Variable: Pelayanan

Residuals Statistics^a

| | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation | N |
|----------------------|---------|---------|-------|----------------|-----|
| Predicted Value | 55,86 | 67,17 | 59,81 | 2,292 | 100 |
| Residual | -28,214 | 19,142 | ,000 | 11,943 | 100 |
| Std. Predicted Value | -1,724 | 3,210 | ,000 | 1,000 | 100 |
| Std. Residual | -2,350 | 1,595 | ,000 | ,995 | 100 |

a. Dependent Variable: Pelayanan

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT P
/METHOD=ENTER KP
/RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID)
/SAVE RESID.

```

NPar Tests

Notes

| | | |
|------------------------|---|--|
| Output Created | 20-MAY-2017 06:52:07 | |
| Comments | | |
| Input | Active Dataset | DataSet2 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data File | 100 |
| Missing Value Handling | Definition of Missing | User-defined missing values are treated as missing. |
| | Cases Used | Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test. |
| Syntax | NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=KP P RES_1 /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING ANALYSIS. | |
| Resources | Processor Time | 00:00:00,02 |
| | Elapsed Time | 00:00:00,03 |
| | Number of Cases Allowed ^a | 131072 |

a. Based on availability of workspace memory.

Descriptive Statistics

| | N | Mean | Std. Deviation | Minimum | Maximum |
|-------------------------|-----|----------|----------------|-----------|----------|
| Kepuasan Pelanggan | 100 | 61,72 | 7,702 | 37 | 75 |
| Pelayanan | 100 | 59,81 | 12,161 | 32 | 75 |
| Unstandardized Residual | 100 | ,0000000 | 11,94324011 | -28,21448 | 19,14160 |

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Kepuasan Pelanggan | Pelayanan | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|--------------------|-------------------|-------------------------|
| N | | 100 | 100 | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 61,72 | 59,81 | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 7,702 | 12,161 | 11,94324011 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,105 | ,106 | ,069 |
| | Positive | ,049 | ,106 | ,054 |
| | Negative | -,105 | -,083 | -,069 |
| Test Statistic | | ,105 | ,106 | ,069 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,009 ^c | ,008 ^c | ,200 ^{c,d} |

a. Test distribution is Normal.

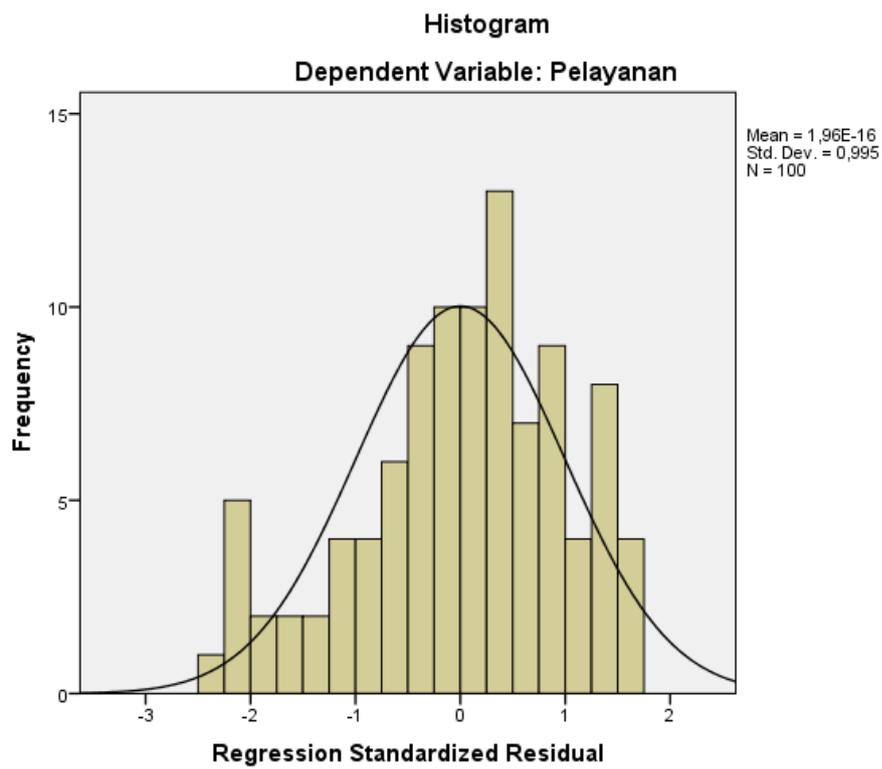
b. Calculated from data.

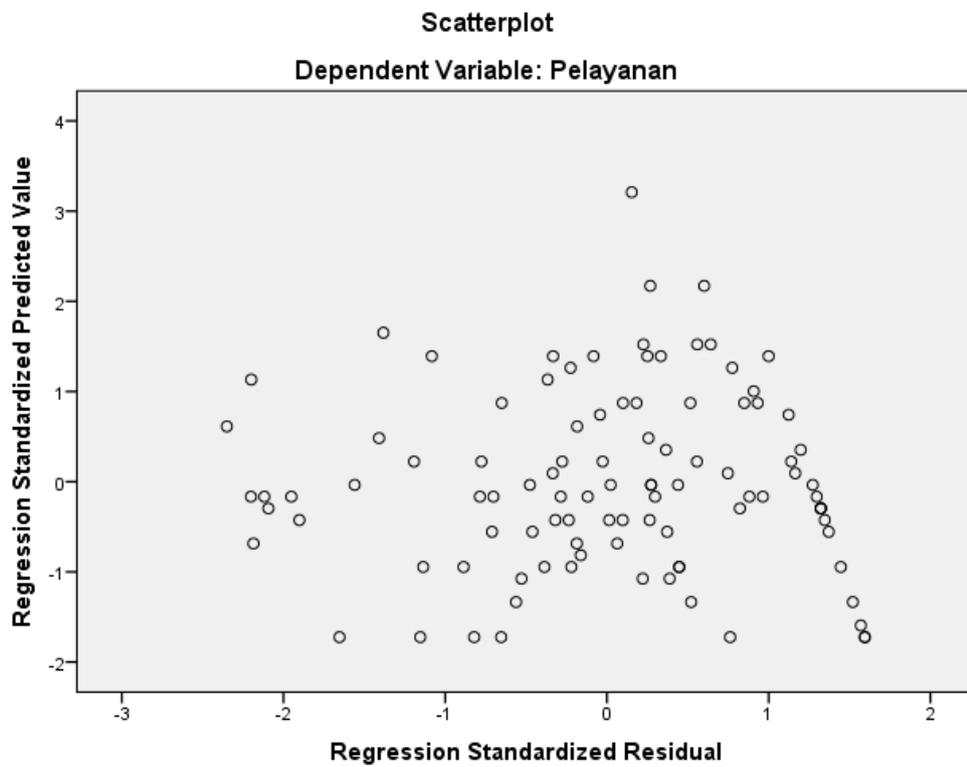
c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

```
REGRESSION  
  /MISSING LISTWISE  
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
  /NOORIGIN  
  /DEPENDENT P  
  /METHOD=ENTER KP  
  /SCATTERPLOT=(*ZPRED ,*ZRESID)  
  /RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID)  
  /SAVE RESID.
```

Charts





```
MEANS TABLES=P BY KP
/CELLS=MEAN COUNT STDDEV
/STATISTICS LINEARITY.
```

ANOVA Table

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------------|----------------|------------|------------------|-----------|----------------|-------|------|
| Pelayanan * | Between Groups | (Combined) | 3851,401 | 26 | 148,131 | 1,002 | ,477 |
| Kepuasan | Linearity | | 519,933 | 1 | 519,933 | 3,518 | ,065 |
| Pelanggan | Deviation from | | 3331,468 | 25 | 133,259 | ,902 | ,602 |
| | Linearity | | | | | | |
| Within Groups | | | 10789,989 | 73 | 147,808 | | |
| Total | | | 14641,390 | 99 | | | |



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : B-29/In. 14/G.6a/PP.009/08/2017 Padangsidimpuan, 31 Agustus 2017

Lamp : -

Perihal : Permohonan Kesiediaan Menjadi Pembimbing

Yth,

Bapak/Ibu:

1. Rosnani Siregar, M.Ag
2. Rini Hayati Lubis, MP

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian Kelayakan Judul Skripsi, telah ditetapkan judul Skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini sebagai berikut :

Nama : Amra Wijaya
NIM : 12 230 0175
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi Lama : "Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan".
Judul Skripsi Baru : "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan".

Berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian Kelayakan Judul Skripsi, judul tersebut dapat diterima sebagai judul skripsi, untuk itu diharapkan kepada Bapak/Ibu membimbing mahasiswa tersebut dalam penulisan skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas kesediaan dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Mengetahui:

Dekan,

H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Ketua Jurusan,

Muhammad Isa, ST., MM
NIP. 19800605 201101 1 003

PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING

~~BERSEDIA/ TIDAK BERSEDIA~~
PEMBIMBING I

Rosnani Siregar, M.Ag
NIP. 19740626 200312 2 001

~~BERSEDIA/ TIDAK BERSEDIA~~
PEMBIMBING II

Rini Hayati Lubis, MP



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T.Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : B-469/In.14/G.1/TL.00/5/2017
Lamp. : -
Hal : Mohon Izin Riset

12 Mei 2017

Yth;
Pimpinan PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara
Area Padangsidimpuan
di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Amra Wijaya
NIM : 12 230 0175
Semester : X (Sepuluh)
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

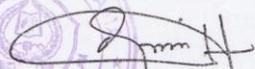
adalah benar Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "Evaluasi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan pada PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Padangsidimpuan".

Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik


Dr. Darwis Harahap, S.Hi., M.Si
NIP 19780818 200901 1 015



PT PLN (Persero)
WILAYAH SUMATERA UTARA
AREA PADANGSIDIMPUAN

Jalan SISINGAMANGARAJA NO 11 KM 4 BATUNADUA

Telepon : (0634) 23104 - 23105 - 23106

Facsimile : (0634) 23099

Nomor : 057/SM.04.03/PSP/2017

Padangsidimpuan, 17 Mei 2017

Lampiran :

Sifat :

Perihal : Mohon Izin Riset.

KEPADA :

Institut Agama Islam Negeri P.Sidimpuan

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Jl.T. Rizal Nuridin Km 4,5 Sihitang

Di -

Padangsidimpuan .

Menindaklanjuti surat Saudara No.B-469/In.14/G.1/TL.00/5/2017 tanggal 12 Mei 2017 Perihal Mohon Izin Riset di PT PLN (Persero) Area Padangsidimpuan , dengan ini kami menyetujui Mahasiswa / Mahasiswi saudara untuk melaksanakan Riset di PT PLN (Persero) Area Padangsidimpuan.

Demikian kami sampaikan ,atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

MANAJER



RONNY AFRIANTO



Mari Bersama Mewujudkan PLN Bersih Tanpa Narkoba...