



**PENGARUH BIAYA DAN KEUNGGULAN PRODUK
LISTRIK PRABAYAR TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PERUMNAS KELURAHAN
PJORKOLING KOTA PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Dalam
Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh:

RAJA ABDUL LATIF DALIMUNTHE

NIM. 18 402 00132

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2022



**PENGARUH BIAYA DAN KEUNGGULAN PRODUK
LISTRIK PRABAYAR TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PERUMNAS KELURAHAN
PIJORKOLING KOTA PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Dalam
Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh:

RAJA ABDUL LATIF DALIMUNTHER

NIM. 18 402 00132

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2022



**PENGARUH BIAYA DAN KEUNGGULAN PRODUK
LISTRIK PRABAYAR TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PERUMNAS KELURAHAN
PIJORKOLING KOTA PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam
Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh:

RAJA ABDUL LATIF DALIMUNTHE

NIM. 18 402 00132

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

PEMBIMBING I

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIP. 197907202011011005

PEMBIMBING II

Sarmiana Batubara, M.A
NIP. 198603272019032012

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2022



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 1862/ln.14/G.1/G.4c/PP.00.9/12/2021
Lampiran : -
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

02 Desember 2021

Yth. Bapak/Ibu;

1. Budi Gautama Siregar : Pembimbing I
2. Sarmiana Batubara : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Raja Abdul Latif Dalimunthe
NIM : 1840200132
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Biaya dan Keunggulan Produk Listrik Pra Bayar Terhadap Kepuasan Pelanggan di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan


Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **RAJA ABDUL LATIF DALIMUNTHE**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 14 Desember 2022
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Syahada Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalāmu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Raja Abdul Latif Dalimunthe** yang berjudul **“Pengaruh Biaya Dan Keunggulan Produk Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan”**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama dari Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalāmu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I



Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIP. 197907202011011005

PEMBIMBING II



Sarmiana Batubara, M.A
NIP. 19860327201903201

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : Raja Abdul Latif Dalimunthe
NIM : 18 402 00132
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : **Pengaruh Biaya Dan Keunggulan Produk Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota 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 dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian 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 hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 14 Desember 2022

Saya yang Menyatakan,



RAJA ABDUL LATIF DALIMUNTHE
NIM. 18 402 00132

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

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : RAJA ABDUL LATIF DALIMUNTHE
NIM : 18 402 00132
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **Pengaruh Biaya Dan Keunggulan Produk Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidimpuan** Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini UIN Syahada Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidimpuan

Pada tanggal : 14 Desember 2022

Saya yang menyatakan,



The image shows an official stamp of Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. The stamp includes the university's logo, the text 'METERAI TEMPEL', and the identification number '108AKX150678523'. A handwritten signature is written over the stamp.

**RAJA ABDUL LATIF DALIMUNTHE
NIM. 18 402 00132**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Faximile (0634) 24022
Website:uinsyahada.ac.id

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : RAJA ABDUL LATIF DALIMUNTHE
NIM : 18 402 00132
FAKULTAS/PROGRAM STUDI : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Biaya dan Keunggulan Produk Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.

Ketua

Nofinawati, M.A
NIP. 19821116 201101 2 003

Sekretaris

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIP. 19830317 201801 2 001

Anggota

Nofinawati, M.A
NIP. 19821116 201101 2 003

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIP. 19830317 201801 2 001

H. Ali Hardana, M.Si
NIDN. 2013018301

Ja'far Nasution, M.E.I
NIDN. 2004088205

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di

: Padangsidempuan

Hari/Tanggal

: Rabu/28 Desember 2022

Pukul

: 14.00 WIB–Selesai

Hasil/Nilai

: Lulus/74 (B)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Kota Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH BIAYA DAN KEUNGGULAN PRODUK LISTRIK PRABAYAR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PERUMNAS KELURAHAN PIJORKOLING KOTA PADANGSIDIMPUAN

NAMA : RAJA ABDUL LATIF DALIMUNTHE

NIM : 18 402 00132

TGL YUDISIUM : 28 JANUARI 2023

IPK : 3,37

PREDIKAT : SANGAT MEMUASKAN

Telah dapat diterima untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ekonomi Syariah

Padangsidimpuan, 27 Februari 2023



Dr. Idris Harahap, S.H.I., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama :Raja Abdul Latif Dalimunthe

NIM :1840200132

Judul Skripsi :Pengaruh Biaya Dan Keunggulan Produk Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.

Permasalahan dalam penelitian ini dilatar belakangi oleh fenomena yang terjadi, yang dimana biaya dan keunggulan produk menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan listrik prabayar. Dimana tanggapan pelanggan yang mengatakan bahwa biaya dalam menggunakan listrik prabayar relatif mahal yaitu berkisar antara Rp. 20.000-Rp. 200.000. Hal inilah yang menjadi salah satu keluhan masyarakat Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan yaitu merasa terbebani dengan biaya menggunakan listrik prabayar. Kemudian pada keunggulan produk pelanggan masih merasa kurang puas dikarenakan masih ada kesulitan baik dalam pengisian token pulsa maupun penggunaan listrik prabayar. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh biaya dan keunggulan produk listrik prabayar terhadap kepuasan pelanggan di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh biaya dan keunggulan produk listrik prabayar terhadap kepuasan pelanggan listrik prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.

Pembahasan pada penelitian ini berkaitan dengan biaya, keunggulan produk dan kepuasan pelanggan. Sehubungan dengan hal itu pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan biaya, keunggulan produk dan kepuasan pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah kuesioner/angket dengan jumlah sampel 64 responden dengan teknik pengambilan sampel yaitu random sampling. Analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, uji normalitas, uji linearitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolenearitas, uji parsial (uji t), uji simultan (uji f), uji Koefisien determinasi (R^2), dan uji analisis regresi linear berganda dengan menggunakan statistik SPSS versi 25.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel biaya berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel keunggulan produk tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan listrik prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan. Dan secara simultan variabel biaya dan keunggulan produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Biaya, Keunggulan Produk, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR



Assalāmu'alaikum Warahmatullāhi Wabarakātuh

Syukur *Alḥamdulillāh* peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Biaya Dan Keunggulan Produk Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidimpun”** Serta tidak lupa juga *Shalawāt* dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari akhir.

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 penuh rasa syukur dan kerendahan hati, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Rektor UIN SYAHADA Padangsidimpun serta Bapak Dr. Erawadi, M. Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar, M.A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikwanuddin Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Drs. H Armyn, selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan keuangan, serta Ibu Dra, Replita M.Si., M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Delima Sari Lubis, M.A Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah dan selaku Sekretaris Prodi Ekonomi Syariah Ibu Rini Hayati Lubis, M.P. Serta Bapak/Ibu dosen dan juga staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan yang telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.
4. Ibu Delima Sari Lubis, M.A selaku Dosen Pembimbing Akademik peneliti yang selalu memberi motivasi, dukungan dan ilmu pengetahuan yang ikhlas kepada peneliti.
5. Bapak Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M. selaku pembimbing I peneliti ucapkan terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah Bapak berikan.
6. Ibu Sarmiana Batubara, M.A selaku pembimbing II peneliti ucapkan terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam penyelesaian

skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah Ibu berikan.

7. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum, selaku Kepala Perpustakaan dan para pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku yang peneliti butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Teristimewa untuk keluarga tercinta kepada Ayahanda Ahmad Rizal Dalimunthe tercinta dan Ibunda Derliana Tampubolon yang telah memberikan curahan kasih sayang yang tiada hentinya. Serta berjuang demi anak-anaknya hingga bisa menjadi apa yang diharapkan. Keduanya adalah semangat peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir peneliti agar menjadi anak yang berguna bagi diri sendiri, keluarga, agama, bangsa dan Negara. Memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan studi peneliti sampai saat ini. Memberikan do'a yang tiada hentinya serta perjuangan yang tiada mengenal lelah untuk pendidikan peneliti. Serta Kakak ku Siska Wahyu Dalimunthe, dan Zaitun Salmah, Adekku Sarika Adawiah Dalimunthe yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Teruntuk sahabat peneliti Setia Hidayah Siregar, Ahmadi Rizal, Novita Eliza, Abdul Hafiz Hasibuan, Ahmad Sein Batubara, Safaat Lubis, Miska Hayani Harahap, serta kawan-kawan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan motivasi dan dorongan untuk menyelesaikan karya ini.

10. Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Program Ekonomi Syariah (MB-3) angkatan 2018 yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita, Aamiin.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Peneliti juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan, kemampuan dan pengalaman peneliti oleh karenanya peneliti sangat mengharapkan kritikan dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Wassalāmu 'alaikum Warahmatullāhi Wabarakātuh

Padangsidempuan, Desember 2022
Peneliti,

RAJA ABDUL LATIF DALIMUNTHER
NIM. 18 402 00132

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya 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	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	šad	š	Es (dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik 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

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong 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
— /	Fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
— ۚ	Ḍommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
و.....	fathah dan wau	Au	a dan u

- c. *Maddah* adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا).....	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas

ى...،،	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
و...'	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

C. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua.

- Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *ḍommah*, transliterasinya adalah /t/.
- Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya 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 ditransliterasikan dengan ha (h).

D. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

E. Kata Sandang

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

ا. Namun dalam tulisan transliterasinya 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 huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan di depan daftar transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'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 transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

H. 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 tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

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

I. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan 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	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Definisi Operasional Variabel.....	10
E. Rumusan Masalah	12
F. Tujuan Penelitian	13
G. Kegunaan Penelitian.....	13

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori	15
1. Kepuasan Pelanggan.....	15
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
b. Macam-Macam Kepuasan Pelanggan.....	16
c. Faktor-Faktor Utama Kepuasan Pelanggan	16
d. Konsep Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Islam	18
e. Mengukur Kepuasan Pelanggan	19
2. Biaya.....	21
a. Pengertian Biaya.....	21
b. Perilaku Biaya	22
c. Klasifikasi Biaya.....	22
d. Konsep Biaya Dalam Islam.....	23
e. Konsep Keadilan Dalam Biaya	23
3. Keunggulan Produk	25
a. Pengertian Keunggulan Produk.....	25
b. Kualitas Keunggulan Produk.....	27
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi keunggulan produk	28
4. Listrik Prabayar	29
a. Pengertian Listrik Prabayar	29
b. Keuntungan Menggunakan Listrik Prabayar.....	32

c. Kekurangan Menggunakan Listrik Prabayar.....	33
5. Hubungan Biaya Terhadap Kepuasan Pelanggan	34
6. Hubungan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	35
B. Penelitian Terdahulu.....	36
C. Kerangka Pikir	43
D. Hipotesis	43

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	45
B. Jenis Penelitian.....	45
C. Populasi dan Sampel.....	46
1. Populasi.....	46
2. Sampel.....	46
D. Instrumen Pengumpulan Data.....	48
1. Kuisiner (Angket).....	49
2. Wawancara.....	50
3. Dokumentasi	50
E. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen.....	51
1. Uji Validitas	51
2. Uji Reliabilitas.....	52
F. Analisis Data.....	52
1. Analisis Statistik Deskriptif	52
2. Uji Normalitas.....	53
3. Uji Linearitas.....	53
4. Uji Asumsi Klasik	54
a. Uji Multikolinearitas.....	54
b. Uji Heteroskedastisitas.....	54
5. Uji Hipotesis.....	55
a. Uji Parsial (Uji t).....	55
b. Uji Simultan (Uji F)	55
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	56
6. Analisis Regresi Berganda	56

BAB IV HASI PENELITIAN

1) Gambaran Umum Lokasi Penelitian	57
1. Sejarah Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan	57
2. Sejarah Listrik Prabayar.....	58
3. Visi dan Misi PT. PLN (Persero)	59
2) Karakteristik Responden Penelitian	59
3) Hasil Analisis Data.....	60
1. Uji Validitas	61
2. Uji Reliabilitas.....	62
3. Analisis Statistik Deskriptif	63
4. Uji Normalitas.....	64
5. Uji Linearitas.....	65
6. Uji Multikolenearitas.....	66

7. Uji Heteroskedastisitas	66
8. Uji Parsial (Uji t)	67
9. Uji Simultan (Uji F).....	68
10. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	69
11. Analisis Regresi Berganda	70
4) Pembahasan Penelitian	71
5) Keterbatasan Penelitian	79

BAB V PENUTUP

1) Kesimpulan.....	80
2) Saran.....	80
1. Bagi Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan	80
2. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	81
3. Bagi PT.PLN (Persero).....	81
4. Bagi Peneliti	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	: Definisi Operasional Variabel	11
Tabel 11.1	: Penelitian Terdahulu	35
Table III.1	: Nilai Indikator Skor Angket	50
Table III.2	: Kisi-kisi angket Variabel.....	51
Table IV.1	: Data Responden	61
Table IV.2	: Hasil Uji Validitas Variabel X_1	62
Table IV.3	: Hasil Uji Validitas Variabel X_2	62
Tabel IV.4	: Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	63
Tabel IV.5	: Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_1	64
Tabel IV.6	: Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_2	64
Tabel IV.7	: Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	64
Tabel IV.8	: Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	65
Tabel IV.9	: Hasil Uji Normalitas.....	66
Tabel IV.10	: Hasil Uji Linearitas Biaya (X_1).....	66
Tabel IV.11	: Hasil Uji Linearitas Keunggulan Produk (X_2).....	67
Tabel IV.12	: Hasil Uji Multikolinearitas	68
Tabel IV.13	: Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel IV.14	: Hasil Uji Parsial (t).....	69
Tabel IV.15	: Hasil Uji (F)	70
Tabel IV.16	: Hasil Koefisien Determinasi (R).....	71
Tabel IV.17	: Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	: Kerangka Pikir	44
-------------	------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Hasil Validasi Angket
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Hasil Tabulasi Angket
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6: : Hasil Analisis Statistik Deskriptif
- Lampiran 7 : Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 8 : Hasil Uji Linearitas
- Lampiran 9 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 10 : Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 11 : Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 12 : Dokumentasi

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan pelanggan adalah hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang di harapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk. Harapan itu di bandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang di terimanya dengan mengkonsumsi produk tersebut. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja di bawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas.¹

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Terciptanya kepuasan pelanggan akan memberikan manfaat, di antaranya adalah hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, menjadi dasar bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas pelanggan.² Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu, kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.³ Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan peneliti pada pengguna

¹ Husni Muharram Ritonga, Dewi Nurmasari Pane, dan Citra Anita Rahma, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan," *JUMANT*, Vol. 12, No. 2 (2020): 30–44.

² Dita Amanah, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk Bakery & Cake Shop Cabang HM Yamin Medan," *Jurnal Keuangan & Bisnis*, Vol. 2, No. 1 (2010): 71–87.

³ Didik Harjadi dan Iqbal Arraniri, *Experiential Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*, (Cirebon: Insania, 2021), hlm. 45-46.

listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidimpuan bahwa, hal yang berpengaruh untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan adalah biaya dan kualitas produk, beberapa pelanggan merasa puas dengan biaya dan kualitas produk dalam menggunakan listrik Prabayar, namun sebagian besar pengguna listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling merasa tidak puas menggunakan listrik Prabayar terutama pada biaya dan keunggulan produknya.

Perumnas Kelurahan Pijorkoling sendiri sekitar 40% masyarakatnya menggunakan listrik Prabayar, namun tidak semua masyarakat itu sendiri merasa kepuasan yang sama dalam menggunakan listrik Prabayar, beberapa masyarakat ada yang beranggapan bahwa biaya yang dikeluarkan dalam penggunaan listrik Prabayar lebih mahal dibanding listrik Pasca Bayar.

Dari data yang diperoleh dari Kantor PLN (Persero) ULP Padangsidimpuan Kota, telah diketahui bahwa jumlah seluruh pelanggan pengguna listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidimpuan adalah sebanyak 176 pelanggan.

Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa pengguna listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling. Hasil wawancara peneliti dengan beberapa warga pengguna listrik Prabayar antara lain:

Salah satu pengguna listrik Prabayar yang bernama Rika Maya Sari, yang mana dari wawancara yang telah dilakukan maka telah diketahui bahwa menurutnya biaya yang dikeluarkan dari listrik Prabayar dianggap besar dan boros, sehingga mempersulit perekonomian.⁴ Dan dari hasil wawancara lain yang dilakukan dengan pelanggan yang bernama Widya

⁴ Hasil Wawancara dengan Rika Maya Sari, Pengguna Listrik Prabayar, 04 Maret 2022 pukul 17.32.

Nasution, dijelaskan bahwa ia merasa kesulitan memakai listrik Prabayar karena harus mengisi token sekali 4 hari disebabkan karena pemakaian yang terlalu berlebihan.⁵ Kemudian terdapat penjelasan lain lagi dari Rijon Hamonanan yang menyatakan bahwa setiap pengisian token dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 3000.⁶

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa beberapa masyarakat Perumnas Kelurahan Pijorkoling yang menggunakan listrik Prabayar masih merasa kecewa atas terbebannya dengan biaya yang terlalu besar dan keunggulan produk yang belum terpenuhi dalam menggunakan listrik Prabayar.

Kemudian dari wawancara lain yang dilakukan peneliti terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan listrik Prabayar terdapat pula beberapa masyarakat Perumnas Kelurahan Pijorkoling yang merasa puas dalam menggunakan listrik Prabayar, antara lain dari wawancara tersebut ialah sebagai berikut:

Dari wawancara yang telah dilakukan dari salah satu pengguna listrik Prabayar yang bernama Arman Mahadi Lubis yang mana dari wawancara yang telah dilakukan maka telah diketahui bahwa menurutnya dalam menggunakan listrik Prabayar biaya yang dikeluarkan tidak terlalu mahal dan sudah termasuk yang murah, dan kemudian merasakan kepuasan sendiri dalam menggunakan listrik Prabayar karena tidak ada ikut campurnya pihak PLN dalam pengisian ulang token pulsa yg kemudian menjadi keputusan konsumen sendiri kapan dan dimana dalam mengisi token listrik Prabayar.⁷ Dan dari hasil wawancara lain yang juga dilakukan dengan pengguna listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling yang bernama Ade Suherna bahwa dia menjelaskan terdapat kepuasan tersendiri dalam menggunakan listrik Prabayar dan pelanggan Ade Suherna merasa

⁵ Hasil Wawancara dengan Widya Nasution, Pengguna Listrik Prabayar, 05 Maret 2022 pukul 10.18.

⁶ Hasil Wawancara dengan Rijon Hamonanan, Pengguna Listrik Prabayar, 05 Maret 2022 pukul 10.35.

⁷ Hasil Wawancara dengan Arman Mahadi Lubis, Pengguna Listrik Prabayar, 11 Juli, 2022, pukul 17.10.

lebih hemat biaya menggunakan listrik Prabayar dibanding menggunakan token listrik yang lama.⁸

Dari wawancara diatas terdapat kesimpulan yang ditemukan peneliti terhadap beberapa pengguna listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling bahwa tidak semua pengguna listrik Prabayar merasa terbebani dengan biaya listrik Prabayar yang mahal, dan masih ada beberapa pengguna yang merasa kepuasan tersendiri dalam menggunakan listrik Prabayar, antara lain lebih hemat dibanding token listrik yang lama tergantung dengan pemakaian, dan lebih merasa kepuasan tersendiri.

Biaya adalah suatu pembebanan biaya yang mendukung objek manajerial tertentu. Defenisi biaya tergantung pada tujuan manajerial yang ingin di capai. Hal ini sesuai dengan prinsip dasar manajemen biaya, yakni “ biaya yang berbeda untuk tujuan berbeda (*different cost for different purposes*)”.⁹

Komponen biaya dapat di bagi menjadi tiga yaitu, biaya tetap (*fixed cost, FC*), biaya variable (*variable cost, VC*) dan biaya keseluruhan (*total cost, TC*). Sedangkan komponen penerimaan merupakan penerimaan keseluruhan (*total revenue, TR*). Analisis yang paling fundamental untuk menerangkan biaya adalah fungsi hubungan antara biaya produksi dan tingkat output yang akan di capai dalam satu periode. Dengan kata lain, fungsi biaya akan di pengaruhi oleh berapa besar output yang di produksi.¹⁰

⁸ Hasil Wawancara dengan Ade Suherna, Pengguna Listrik Prabayar, 11 Juli, 2022 pukul 16.50.

⁹ I Gusti Putu Darya, *Akuntansi Manajemen*, (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019), hlm. 22.

¹⁰ Adiwarmanto A. Karim, *Ekonomi Mikro Islami*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 112.

Biaya (*cost*) tidak sama dengan beban (*expense*). Biaya adalah sumber daya yang di korbankan atau dilepaskan untuk mencapai tujuan tertentu. Beban adalah biaya yang telah digunakan untuk memperoleh pendapatan. Semua beban adalah biaya tapi tidak semua biaya adalah beban. Klasifikasi biaya sangat penting untuk membuat ikhtisar yang berarti atas dasar biaya. Konsep klasifikasi biaya adalah penggunaan biaya yang berbeda untuk tujuan yang berbeda (*different cost for different purposes*).¹¹ Jika biaya dalam menggunakan listrik Prabayar terlalu mahal atau sulit dijangkau oleh masyarakat dengan kelas ekonomi menengah kebawah maka tiap-tiap masyarakat tidak akan merasakan kepuasan dalam menggunakan listrik Prabayar.

Biaya pengeluaran dalam menggunakan listrik Prabayar harus lebih diperhatikan oleh pihak PLN (Perseroan) karena tidak semua masyarakat pengguna listrik Prabayar berpenghasilan lebih untuk biaya pengeluaran yang cukup membebani seperti pengisian token listrik Prabayar yang cukup mahal, jika pihak PLN dapat menemukan jawaban dari masalah biaya yang terlalu mahal dan menyeimbangkannya sesuai dengan pendapatan masyarakat dengan kelas ekonomi menengah kebawah maka setiap pelanggan pengguna listrik Prabayar akan merasakan kepuasannya dalam menggunakan listrik Prabayar.

Fenomena yang peneliti temukan terkait variabel biaya yaitu bahwa dalam menggunakan listrik Prabayar pelanggan akan mengeluarkan biaya yang relatif mahal yaitu berkisar antara Rp. 20.000-Rp. 200.000, tergantung dengan

¹¹ I Dewa Ayu Agung Tantri Pramawati, dkk, *Akuntansi Biaya* (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021), hlm. 10.

pemakaian setiap pengguna listrik Prabayar. Hal inilah yang membuat masyarakat Perumnas Kelurahan Pijorkoling merasa terbebani dengan menggunakan listrik Prabayar.

Keunggulan Produk adalah suatu himpunan dari atribut-atribut fisik atau abstrak yang mungkin akan diterima pembeli sebagai pemenuhan kebutuhannya. Atribut yang mendukung keunggulan produk adalah dengan melakukan diferensiasi produk yang komponen-komponennya antara lain adalah produk tersebut harus lebih inovatif dibandingkan dengan produk yang sudah ada, produk tersebut harus mempunyai kualitas yang tinggi, dan yang ketiga produk harus dapat menjembatani keinginan dari konsumen dengan baik, dalam hal ini diterjemahkan sebagai fungsi daripada produk tersebut.¹²

Keunggulan Produk didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan pelanggan, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi pelanggan. Rasa suka terhadap produk timbul bila pelanggan mempunyai persepsi bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas baik dan dapat memenuhi atau bahkan melebihi keinginan dan harapan pelanggan. Dengan kata lain, produk tersebut memiliki nilai yang tinggi di mata pelanggan dan mempunyai sebuah keunggulan didalam produk tersebut.¹³

¹² Novi Tria Mardalena, Dkk, "Pengaruh Kesadaran Merek, Kepercayaan Merek Dan Keunggulan Produk Terhadap Minat Beli Produk Luxuri Fashion Brand Dengan Gender Sebagai Moderating Pada Pemasaran Media Sosial Di Kota Banda Aceh," *Jurnal Magister Manajemen*, Vol. 2, No. 1 (2018): hlm. 103.

¹³ Anita A. Husain, Maryam Mangantar, and Yunita Mandagie, "Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan dan Keunggulan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Di FIF Group Cabang Manado," *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, Vol. 10, No. 1 (2022): hlm. 20.

Keunggulan suatu produk sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, karena jika suatu produk memiliki keunggulan yang lebih maka pelanggan akan merasa puas dalam menggunakannya, sebaliknya jika produk tersebut kurang dalam keunggulannya maka pelanggan juga akan merasa kecewa dalam menggunakannya. Jadi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan perusahaan harus dan sangat penting untuk memperhatikan keunggulan dari suatu produknya karena akan sangat mempengaruhi kepuasan dari pelanggan.

Fenomena yang peneliti temukan dalam variabel keunggulan produk yaitu bahwa pelanggan masih kurang puas atas keunggulan produk dalam menggunakan listrik Prabayar dikarenakan masih ada kesulitan baik dalam pengisian token pulsa maupun penggunaan listrik Prabayar.

Beberapa peneliti tentang pengaruh biaya dan keunggulan produk listrik Prabayar juga sudah dilakukan, tetapi terdapat perbedaan pada hasil peneliti tersebut. Dady J. Lumenta Dkk, menunjukkan bahwa biaya berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan¹⁴.

Peneliti yang dilakukan oleh Dyah Kusumawati dan Abdul Syakur menemukan bahwa “keunggulan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan¹⁵” Dan penelitian yang dilakukan oleh Tutik

¹⁴ Dady J. Lumenta dan Silvy L. Mandey, “Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Pos Indonesia (PERSERO) Manado,” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, Vol. 2, No. 3 (2014). hlm. 1561.

¹⁵ Dyah Kusumawati and Abdul Syakur, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Komunikasi Words of Mouth (Studi Pada Pd Bpr Bkk Demak Cabang Sayung, Kab. Demak),” *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 5, No. 1 (2016): hlm. 46.

Pebrianti menemukan bahwa keunggulan produk baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.¹⁶

Kemudian Penelitian Ratna Puspita Sari dan Imroatul Khasanah menemukan bahwa “keunggulan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan”.¹⁷ Sedangkan penelitian Dewi Nurmasari Pane Dkk menemukan bahwa “ harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan”.¹⁸ Dan Penelitian Maslikhatul Aulia menemukan bahwa “ Keunggulan Produk dan harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan”.¹⁹

Dalam penelitian Aldi An Nurfalah Dkk hasil penelitian menunjukkan bahwa “Keunggulan Produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan tetapi pada variabel lainnya kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh harga”.²⁰ Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Ivan Reyhansyah menemukan bahwa “biaya tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan”.²¹ Dan

¹⁶ Tutik Pebrianti, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar (Studi Kasus Pada PT PLN (Persero) UIWS2JB Up3 Ogan Ilir ULP Indralaya),” *Jurnal EKOBIS (Kajian Ekonomi Dan Bisnis)*, Vol. 3, No. 2 (2020): hlm. 64.

¹⁷ Ratna Puspita Sari and Imroatul Khasanah, “Analisis Pengaruh Keunggulan Produk, dan Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Merefereasikan (Studi Pada Pelanggan Listrik Pra Bayar PT. PLN (Persero) APJ Semarang)” (PhD Thesis, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Vol. 4, No. 1, 2014), hlm. 12.

¹⁸ Miftah El Fikri, “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Sidempuan Medan,” *Jumant*, Vol. 9, No. 1 (2018): hlm. 1.

¹⁹ Maslikhatul Aulia and Imam Hidayat, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownies,” *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, Vol. 6, No. 5 (2017): hlm. 2.

²⁰ Aldi An Nurfalah, Surti Zahra, and Mohamad Bayi Tabrani, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen: Studi Kasus Kedai Kopi Mustafa85 Di Pandeglang Banten,” *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, Vol. 13, No. 2 (2020): hlm. 1.

²¹ Ivan Reyhansyah, “Analisis Pengaruh Service Quality Dan Biaya Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Kasus Pada PT. Mustikasakti Sarana Kencana),” *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, Vol. 18, No. 1 (2020): hlm. 100.

penelitian yang dilakukan oleh Rahayu Lestari menemukan hasil bahwa persepsi biaya tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.²²

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dan fenomena penelitian yang dilakukan sebelumnya, dan hasil wawancara yang telah dilakukan sebelumnya maka peneliti tertarik dan merasa perlu untuk melakukan penelitian pada pelanggan pengguna listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan dengan judul “ **Pengaruh Biaya dan Keunggulan Produk Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan**”.

B. Identifikasi Masalah

Dari penjelasan latar belakang di atas, maka dapat di temukan bahwa yang menjadi identifikasi permasalahannya adalah, sebagai berikut:

1. Banyaknya keluhan yang dirasakan pelanggan dalam menggunakan listrik Prabayar membuat pelanggan ingin kembali beralih ke listrik pasca bayar.
2. Terdapatnya keluhan pelanggan dalam hal keunggulan produk listrik Prabayar seperti pengisian ulang dan pembelian pulsa listrik Prabayar yang ribet.
3. Terdapat biaya admin yang harus dikeluarkan setiap pengisian token listrik Prabayar yang membuat pelanggan merasa terbebani.
4. Biaya dalam menggunakan listrik Prabayar lebih mahal dibandingkan dengan listrik pasca bayar.

²² Rahayu Lestari and Elwisam, “Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Pada Minat Beli Ulang Produk Mie Instant Sedaap,” *Jurnal Ilmu Dan Budaya*, Vol. 41, No. 63 (2019): hlm. 7512.

5. Terdapat beberapa keunggulan produk listrik Prabayar namun pelanggan masih merasa terbebani dalam menggunakan listrik Prabayar.
6. Keunggulan produk yang tidak sesuai dengan biaya yang dikeluarkan yang membuat kurangnya kepuasan pelanggan.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan untuk menghindari kesimpangsiuran dalam membahas dan menganalisis permasalahan dalam penelitian ini. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah membahas persoalan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan (Y), biaya (X_1), dan keunggulan produk (X_2) dalam menggunakan listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah aspek penelitian yang memberikan informasi atau petunjuk kepada kita tentang bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Pengertian definisi operasional dalam variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²³

Untuk mencegah adanya pemahaman yang menyimpang, maka peneliti akan membatasi definisi operasional variabel sesuai dengan istilah sebagai berikut ini:

²³ Vivi Candra, dkk, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yayasan Kita Menulis, 2021), hlm. 90.

Tabel I.1
Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pelanggan setelah menikmati berbagai pelayanan kinerja seseorang/klien/pegawai yang sesuai maupun tidak sesuai dengan harapannya. ²⁴ Dalam penelitian ini kepuasan pelanggan merupakan salah satu fokus utama peneliti, yaitu tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidimpuan.	1.Rasa puas 2.Rasa senang 3.Kesan positif 4.Niat loyal. ²⁵	Ordinal
2.	Biaya (X ₁)	Biaya adalah pengorbanan sumber ekonomi yang diukur dalam satuan uang, yang telah terjadi atau kemungkinan akan terjadi untuk tujuan tertentu. ²⁶ Dalam penelitian ini biaya yang mahal menjadi salah satu faktor yang membuat masyarakat Perumnas Pijorkoling tidak ingin menggunakan listrik Prabayar.	1.Harga terjangkau 2.sesuai layanan yang akan diterima 3.sesuai fasilitas yang akan diterima 4.lebih murah dari pesaing. ²⁷	Ordinal

²⁴ Rizal Wahyu Kusuma and Suwitho Suwitho, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, Vol. 4, No. 12 (2015): hlm. 4.

²⁵ M. Saleh Lubis, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Arumas Hotel Lubuk Sikaping," *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, Vol. 1, No. 2 (2013): hlm. 81.

²⁶ Dwi Nugraha Pratiwi Bawon, Jullie J. Sondakh, and Lidia Mawikere, "Penerapan Biaya Kualitas Untuk Meningkatkan Efisiensi Biaya Produksi Pada Pt. Pertani (Persero) Cabang Sulawesi Utara," *GOING CONCERN: Jurnal Riset Akuntansi*, Vol. 8, No. 3 (2013): hlm. 50.

²⁷ Ike Kusdyah, "Persepsi Harga, Persepsi Merek, Persepsi Nilai, Dan Keinginan Pembelian Ulang Jasa Clinic Kesehatan (Studi Kasus Erha Clinic Surabaya)," *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 7, No. 1 (2012): hlm. 29.

3.	Keunggulan Produk (X ₂)	Keunggulan Produk adalah superioritas atau perbedaan yang lebih tinggi dibandingkan dengan tawaran <i>competitor</i> . ²⁸ Dalam penelitian ini keunggulan produk dalam menggunakan listrik Prabayar menjadi salah satu kelebihan listrik Prabayar, namun juga terdapat kelemahan dari produk listrik Prabayar yang membuat kurangnya kepuasan pelanggan dalam menggunakan listrik Prabayar.	1. Kualitas produk dapat bersaing 2. Kesesuaian produk 3. Jangka waktu ketahanan produk. ²⁹	Ordinal
----	-------------------------------------	--	--	---------

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka telah ditemukan rumusan masalah yang akan dipecahkan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh biaya listrik Prabayar terhadap kepuasan pelanggan di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan?
2. Apakah terdapat pengaruh keunggulan produk listrik Prabayar terhadap kepuasan pelanggan di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan?
3. Apakah terdapat pengaruh biaya dan keunggulan produk listrik Prabayar terhadap kepuasan pelanggan di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan?

²⁸ Anita A. Husain, dkk, "Analisis Pengaruh Nilai," hlm. 21.

²⁹ Harka Pratikto, *Pengaruh Keunggulan Produk, Rasa Percaya dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Pengkreditan Rakyat "Kusuma Sumbing" Kantor Cabang Temanggung*, (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang, 2019), hlm. 17.

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka ditemukan tujuan penelitian yang akan menjadi tujuan pokok dari penelitian ini. Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh biaya listrik Prabayar terhadap kepuasan pelanggan di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui pengaruh keunggulan produk listrik Prabayar terhadap kepuasan pelanggan di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.
3. Untuk mengetahui pengaruh biaya dan keunggulan produk listrik Prabayar terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.

G. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi PT. PLN (Perseroan) dalam mengambil keputusan maupun memecahkan masalah.

2. Bagi Peneliti

Sebagai sarana menambah wawasan serta dapat juga menjadi media aplikasi teori-teori yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan semasa dibangku perkuliahan. Manfaat lain bagi peneliti adalah

mengetahui teori tentang biaya, dan keunggulan produk terhadap kepuasan pelanggan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya, penulisan ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan atau bahan perbandingan serta referensi untuk penelitian selanjutnya yang melakukan penelitian sejenis atau yang lebih luas.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi yang hasilnya “sama” atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Kepuasan pelanggan juga dapat didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dari sebuah produk yang dirasakan dari apa yang diharapkan.³⁰

Dalam pandangan Islam, kepuasan pelanggan dikenal dengan masalah, dengan pengertian terpenuhi kebutuhan baik bersifat fisik maupun spiritual. Islam sangat mementingkan keseimbangan kebutuhan fisik dan non fisik yang didasarkan atas nilai-nilai syariah. Seseorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal, yaitu barang yang dikonsumsi adalah halal, baik secara dzatnya maupun secara memperolehnya, tidak bersikap *isrof* (royal) dan *tabzir* (sia-sia).

Dalam Islam mengajarkan kita sebagai ummat muslim harus berbuat baik kepada sesama. Hal ini tampak dalam Al-Qur'an surat An-nisā' ayat 36:

³⁰ Iendy Zelviean Adhari, *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*, (Pasuruan: CV, Penerbit Kiara Media, 2021), hlm. 40.

وَاعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي
 الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ
 وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ
 لَا يُحِبُّ مَنْ كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا

Artinya: "Dan sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatu apa pun. Dan berbuat-baiklah kepada kedua orang tua, karib-kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga dekat dan tetangga jauh, teman sejawat, ibnu sabil dan hamba sahaya yang kamu miliki. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang sombong dan membanggakan diri." ³¹

Dari ayat di atas mengajarkan kita untuk selalu berbuat baik kepada manusia dengan tidak melihat pangkat, keturunan, maupun hartanya. Dapat juga disamakan dengan berbuat baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas akan layanan yang kita berikan atas produk yang diberikan kepada pelanggan. Pelayanan yang terbaik diberikan kepada konsumen karena setiap konsumen adalah layaknya seorang tamu yang layaknya dimuliakan.³²

1) Macam-macam Kepuasan pelanggan

Macam-macam kepuasan pelanggan terdiri dari dua macam:

- a) Kepuasan Fungsional, merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau pemakaian suatu produk, misal: karena makan membuat perut kita kenyang.

³¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Mushaf Al-Qur'an, Al-Kahfi (Jawa barat: CV. Diponegoro, 2012), hlm. 84.

³² Kasmir, *Etika Costomer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 15.

b) Kepuasan psikologikal, merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud, misal: perasaan bangga karena mendapat pelayanan yang sangat istimewa dari sebuah rumah makan yang mewah.³³

2) Faktor-faktor utama kepuasan pelanggan

a) Dimensi kualitas produk

Mutu produk merupakan faktor kepuasan pelanggan yang pertama. Mutu produk adalah dimensi global yang terdiri dari 6 elemen, yaitu *performance*, *durability*, *feature*, *realibility*, *consistency*, dan *design*.

b) Dimensi harga

Untuk pelanggan yang sensitif, harga yang murah merupakan sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen harga menjadi tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga.

c) Dimensi mutu pelayanan

Mutu pelayanan (*service quality*) sangat tergantung pada tiga hal yaitu: sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga mutu layanan lebih sulit ditiru dibandingkan dengan mutu produk dan harga. Salah

³³ Ade Syarif Maulana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI," *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, Vol. 7, No. 2 (2016): hlm. 115.

satu konsep mutu layanan yang populer adalah *servqual*. Berdasarkan konsep ini kualitas layanan diyakini memiliki lima dimensi, yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.

d) Dimensi emosional

Ketika konsumen akan melakukan pembelian akan ditemukan banyak faktor emosional. Yang ditawarkan oleh merek yang kuat seringkali ada faktor emosional. Dimensi emosional terbagi menjadi tiga faktor, yaitu: *estetika*, *self expressive value*, dan *brand personality*. Aspek *estetika* berkaitan dengan warna dan bentuk. Bentuk meliputi besar kecilnya produk, proporsi dan kesimetrisan. Aspek *self expressive value* adalah bentuk kepuasan yang terjadi karena lingkungan sosial dan sekitarnya. Aspek *brand personality* adalah berkaitan dengan karakter personal.

e) Dimensi kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila merasa mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.³⁴

3) Konsep Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Islam

Dalam Islam kepuasan manusia tidak dapat diukur, karena sifat manusia yang tak pernah puas akan apa yang telah dicapai maupun akan apa yang telah dimilikinya, namun sebagai umat Islam kita

³⁴ Ndaru Prasastono and Sri Yulianto Fajar Pradapa, "Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi," *Jurnal Ilmiah Dinamika Kepariwisata*, Vol. 11, No. 2 (2012): hlm. 17-18.

harus selalu bersyukur atas apa yang kita miliki. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, menyebabkan perusahaan harus menempatkan orientasi mereka pada kepuasan pelanggan sebagai fokus utama.³⁵

Kepuasan pelanggan dapat terwujud apabila harapannya sesuai dengan kenyataannya dan terhindar dari perilaku-perilaku curang dalam berdagang, prinsip transaksi atau penyebab terlarangnya sebuah transaksi dalam Islam adalah sebagai berikut:

- a) Haram zatnya (*haram li dzatihi*).
- b) Haram selain zatnya (*haram li ghairihi*).³⁶

4) Mengukur Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan dengan melakukan pengukuran terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, terdapat lima variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

a. *Tangible*

Yang dilakukan pengukuran diantaranya: penampilan fisik seperti: Gedung, kerapian, kebersihan, kenyamanan ruangan, kelengkapan, fasilitas, dan penampilan karyawan.

³⁵ Paulus Lilik Kristianto, *Psikologi Pemasaran*, (Yogyakarta: CAPS, 2011), hlm. 29.

³⁶ Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2013), hlm. 32-36.

b. *Reliability*

Yang dilakukan pengukuran diantaranya: akurasi informasi, penanganan konsumen, kemudahan pemesanan, penyediaan pelayanan tepat waktu.

c. *Responsiveness*

Yang dilakukan pengukuran: kesigapan karyawan dalam melayani konsumen, kerja tim yang baik, kecepatan karyawan dalam melayani transaksi, penanganan keluhan pelanggan, siap sedia menanggapi, pertanyaan konsumen penyampaian informasi pada saat pelayanan, pemberian layanan ekstra, dan kemauan untuk membantu pelanggan.

d. *Assurance*

Yang dilakukan pengukuran: meliputi pengetahuan karyawan terhadap produk secara tepat, pelayanan yang adil pada pelanggan, kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

e. *Empathy*

Yang dilakukan pengukuran: kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan

pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.³⁷

2. Biaya

a. Pengertian Biaya

Untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu mendapatkan laba, maka pihak manajemen perlu memperhitungkan biaya sebagai salah satu faktor penentuan harga jual. Biaya merupakan pengorbanan sumber ekonomi yang diukur dengan satuan uang yang mungkin atau telah terjadi untuk tujuan tertentu.³⁸

Biaya adalah semua pengeluaran untuk mendapatkan barang atau jasa dari pihak ketiga. Barang atau jasa dapat dijual kembali, baik yang berkaitan dengan usaha pokok perusahaan maupun tidak.³⁹

Dalam definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa biaya merupakan pengorbanan sumber ekonomi yang diukur dengan satuan uang untuk mendapatkan barang atau jasa dalam jangka memperoleh penghasilan baik itu saat ini maupun di masa yang akan datang bagi perusahaan. Tidak satupun konsep biaya yang dicapai untuk semua tujuan, maka dalam melakukan pengelolaan biaya perlu diketahui untuk tujuan apa biaya tersebut digolongkan. Biaya dapat digolongkan menurut:

³⁷ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006), hlm. 30

³⁸ Nugrahini, dkk, *Dasar Ilmu Ekonomi*, (Yayasan Kita Menulis, 2022), hlm. 92.

³⁹ Kuswadi, *Meningkatkan Laba Melalui Pendekatan Akuntansi Keuangan dan Akuntansi Biaya*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2005), hlm. 19.

- 1) Objek pengeluaran
 - 2) Fungsi pokok dalam perusahaan
 - 3) Hubungan biaya dengan suatu yang dibiayai
 - 4) Perilaku biaya dalam hubungannya dengan perubahan volume kegiatan
 - 5) Jangka waktu manfaat.⁴⁰
- b. Perilaku biaya dapat dikelompokkan kedalam dua kategori besar, sebagai berikut:

- 1) Biaya Tetap (*fixed cost*)

Jenis biaya ini tidak akan mengalami perubahan dalam jumlah totalnya (*in total cost*), seiring dengan naik turunnya produk yang dihasilkan atau aktivitas yang dilakukan sehubungan dengan proses manufaktur (*cost driver*).

- 2) Biaya Variabel (*variable cost*)

Jenis biaya ini akan mengalami perubahan dalam jumlah totalnya (*in total cost*), seiring dengan naik turunnya produk yang dihasilkan atau aktivitas yang dilakukan sehubungan dengan proses manufaktur (*cost driver*) dalam sebuah proporsi yang sama.⁴¹

c. Klasifikasi Biaya

Pengklasifikasian biaya artinya untuk memberikan informasi mengenai biaya yang lebih ringkas dan sistematis atas keseluruhan

⁴⁰ Nugrahini, dkk, *Dasar Ilmu Ekonomi*, “ hlm. 92-93

⁴¹ Didik Kurniawan, “Analisis Perilaku Biaya: Suatu Studi Komparasi Konsep Teoretis Dan Praktik Pada Biaya Produksi (Manufacturing Cost),” *Substansi: Sumber Artikel Akuntansi Auditing Dan Keuangan Vokasi*, Vol. 1, No. 1 (2017): hlm. 4-5.

elemen biaya yang ada yang di golongkan kedalam golongan-golongan tertentu. Menurut Sujarweni klasifikasi biaya dibagi menjadi:

- 1) Berdasarkan pengelompokan biaya
- 2) Berdasarkan perilaku biaya
- 3) Berdasarkan pengambilan keputusan
- 4) Berdasarkan sesuatu yang dibiayai
- 5) Biaya kesempatan.⁴²

d. Konsep Biaya Dalam Islam

Secara garis besar, setiap kepentingan manusia yang sesuai dengan aturan dan prinsip syariat harus menjadi target dari suatu kegiatan produksi, yang dimana produksi menjelaskan sejumlah uang yang dikeluarkan oleh perusahaan dalam mengompensasi semua input yang digunakan. Teori biaya menjadi penting karena banyak aktivitas ekonomi dan bahkan agama yang memerlukan biaya.⁴³

Biaya dalam ekonomi Islam berpedoman kepada Al-Qur'an dan Hadits, yang berarti sumber biaya produksi harus berasal dari yang halal dan penggunaan biaya produksi juga harus dengan cara yang halal.

e. Konsep Keadilan Dalam Biaya

Islam memerintahkan kepada setiap manusia untuk berbuat adil atau menegakkan keadilan pada setiap tindakan perbuatan yang

⁴² Febriana Martina Longdong, "Penerapan Target Costing Dalam Perencanaan Biaya Produksi Pada CV. Sinar Mandiri," *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, Vol. 4, No. 1 (2016): hlm. 1411.

⁴³ Arif Hoetoro, *Ekonomi Mikro Islam*, (Malang: UB Press, 2018), hlm. 200.

dilakukan. Hal ini tampak dalam Al-Qur'an surat An-Nisā' ayat 58, yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ
بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ
كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.

Dari ayat diatas mengajarkan suatu tuntunan hidup yakni tentang amanah. Sungguh, Allah Yang Maha agung menyuruhmu menyampaikan amanat secara sempurna dan tepat waktu kepada yang berhak menerimanya, dan Allah juga menyuruh apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia yang berselisih hendaknya kamu menetapkannya dengan keputusan yang adil. Sungguh, Allah yang telah memerintahkan agar memegang teguh amanah serta menyuruh berlaku adil adalah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah adalah Tuhan Yang Maha Mendengar, Maha Melihat.

Keadilan berasal dari bahasa arab “*adl*” yang artinya bersikap dan berlaku dalam keseimbangan. Keseimbangan meliputi keseimbangan antara hak dan kewajiban dan keserasian dengan sesama makhluk. Pada hakikatnya keadilan adalah suatu sikap untuk memperlakukan seseorang sesuai dengan haknya, dan yang menjadi

hak setiap orang adalah diakui dan diperlakukan sesuai dengan harkat dan martabatnya, yang sama derajatnya, yang sama hak dan kewajibannya, tanpa membeda-bedakan suku, agama, keturunan dan golongan.⁴⁴ Dan dalam hubungan biaya dengan keadilan dalam menggunakan listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling menunjukkan bahwa adanya keluhan warga pengguna listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling tentang keadilan pengeluaran yang berupa biaya dalam menggunakan listrik Prabayar tidak sesuai dengan keuntungan yang didapatkan. Pelanggan merasa kurangnya keadilan tentang biaya yang dikeluarkan yaitu biaya yang lebih mahal tidak sesuai dengan keunggulan produk yang di dapat pelanggan.

3. Keunggulan produk

a. Pengertian Keunggulan produk

Keunggulan produk adalah kemampuan dan kelebihan suatu produk yang tidak dimiliki oleh produk pesaing guna memberikan manfaat kepada penggunanya.⁴⁵ Keunggulan produk juga didefinisikan sebagai persepsi atas nilai lebih atau *superior value* yang relatif melekat pada produk sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Nilai lebih atau *superior value* dapat dilihat dari kualitas produk dan hal yang bersifat teknis yang sesuai dengan apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh konsumen.

⁴⁴ Afifa Rangkuti, "Konsep Keadilan Dalam Perspektif Islam," *TAZKIYA: Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 6, No. 1 (2017): hlm. 3.

⁴⁵ Ade Sofyan Mulazid, "Analisis Pengaruh *Service Quality*, *Customer Relationship Management* Dan Keunggulan Produk Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Syariah," *Islamadina: Jurnal Pemikiran Islam*, Vol. 19, No. 1 (2018): hlm. 94.

Mencapai Keunggulan produk dengan membangun kualitas produk, merupakan langkah strategis yang harus ditempuh oleh perusahaan. Hal tersebut disebabkan bahwa kualitas produk merupakan nilai lebih atau *superior value* dimata para pelanggan. Pencapaian nilai kualitas diwujudkan dengan membangun suatu proses yang lebih baik dan sistem produksi yang mampu menekan biaya relatif lebih murah. Oleh karena itu kualitas produk merupakan alat kompetitif yang efektif dalam mencapai keunggulan bersaing.⁴⁶

Keunggulan produk mungkin dikaitkan secara positif dengan kinerja pasar produk, yang mengacu pada tingkat hasil kompetitif dan financial dipasar, seperti ditunjukkan dalam laba, *return on investment* dan pangsa pasar. Pembeli biasanya membentuk persepsi yang menyenangkan dari suatu produk dengan ciri-ciri superior dan mereka memilih produk tersebut dalam hal preferensi pembelian dan perilaku sebenarnya ketika keunggulan produk ini melampaui harganya. Penelitian empiris dalam pengembangan produk memberikan bukti bahwa keunggulan produk menyebabkan kinerja produk yang superior.⁴⁷

⁴⁶ Ryan Krisna Hadi, Augusty Tae Ferdinand, and Sutopo Sutopo, "Pengaruh Keunggulan Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Produk Rangka Atap Baja Ringan Taso C75. 75," *Pengaruh Keunggulan Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Produk Rangka Atap Baja Ringan Taso C75. 75*, Vol. 12, No. 3 (2013): hlm. 348.

⁴⁷ Soviadi Nor Rachman, "Analisis Pengaruh Keunggulan Produk, Reputasi Perusahaan dan Asosiasi Merek Terhadap Kesuksesan Produk Baru dalam Meningkatkan Kinerja Pemasaran", (Thesis, Universitas Diponegoro Semarang, 2006), hlm. 26-27.

b. Keunggulan Produk Terletak Pada Kualitasnya, keunggulan produk meliputi:

- 1) Kinerja (*performance*), yaitu berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk.
- 2) Keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk.
- 3) Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.⁴⁸

Kualitas produk menambah kemampuan perusahaan untuk lebih menarik dan meraih pelanggan. Buzzell dan Wiersema memperlihatkan hubungan positif antara kualitas *relative* dan *market share*. Sukses produk baru akan menambah pendapatan perusahaan dengan penjualan yang lebih banyak dari pelanggan yang ada atau juga pelanggan yang baru dan akhirnya dapat meningkatkan *market share*.⁴⁹

⁴⁸ Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andy, 1997), hlm. 25.

⁴⁹ Sugeng Rianto, "Pengaruh Keunggulan Produk, Mutu Strategi dan Keunggulan Biaya, Pengaruhnya Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Pada Usaha Kecil dan Menengah Di Kabupaten Tegal)," *Solusi*, Vol. 16, No. 4 (2019): hlm. 110.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi keunggulan produk, antara lain:

1) Manusia

Peranan manusia atau karyawan yang bertugas dalam perusahaan akan sangat mempengaruhi secara langsung terhadap baik buruknya mutu dari produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan.

2) Manajemen

Tanggung jawab atas mutu produk dalam perusahaan dibebankan kepada beberapa kelompok yang biasa disebut dengan *Function Grup*.

3) Uang

Perusahaan harus menyediakan uang yang cukup untuk mempertahankan atau meningkatkan mutu produksinya. Misalnya: untuk perawatan dan perbaikan mesin atau peralatan produksi, perbaikan produk yang rusak dan lain-lain.

4) Bahan baku

Bahan baku merupakan salah satu faktor yang sangat penting dan akan mempengaruhi terhadap mutu produk yang dihasilkan suatu perusahaan.

5) Mesin dan peralatan

Mesin serta peralatan yang digunakan dalam proses produksi akan mempengaruhi terhadap mutu produk yang dihasilkan perusahaan.⁵⁰

6) Dimensi keunggulan produk

Keunggulan mengandung banyak dimensi dan makna, antara lain:

- a) Kesesuaian dengan persyaratan
- b) Kecocokan untuk pemakaian
- c) Bebas dari kerusakan atau cacat
- d) Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan
- e) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.⁵¹

4. Listik Prabayar

a. Pengertian Listrik Prabayar

Bentuk inovasi yang diciptakan oleh PT. PLN (Persero) dengan mengeluarkan program listrik pintar. Listrik pintar (Prabayar) adalah inovasi layanan baru yang mulai disosialisasikan sejak tahun 2008 namun baru diresmikan pada tahun 2009. Di kota Padangsidimpuan baru diterapkan pada tahun 2011. Selama ini pelanggan PLN mendapat layanan listrik pasca bayar, yaitu pelanggan menggunakan energi listrik dulu dan membayar belakangan pada bulan berikutnya.

⁵⁰Atika Rahmi Galingging, *Skripsi Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Im3 pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area*, (Universitas Medan Area, 2016), hlm. 8.

⁵¹ Philip Kotler, Gray Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta, PT. Gelora Aksara Pratama, 1997), hlm. 203.

Mekanisme tersebut tidak dilaksanakan pada sistem pintar (Prabayar). Pada sistem listrik prabayar pelanggan harus mengeluarkan uang/biaya lebih dahulu untuk membeli energi listrik yang akan dikonsumsinya. Besar energi listrik yang dibeli oleh konsumen akan dimasukkan kedalam meter prabayar (MBP) yang terpasang pada lokasi pelanggan pada sistem token (pulsa) atau *stroom*.⁵²

Listrik prabayar merupakan layanan baru dari PLN untuk pelanggan dalam mengelola konsumsi listrik melalui meter elektronik prabayar. Dengan listrik prabayar, pelanggan bisa lebih mudah mengoptimalkan konsumsi listrik, disamping itu pelanggan tidak perlu berurusan dengan pencatatan meter setiap bulan, dan tidak perlu terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan. Token adalah kode yang dimasukkan ke meter listrik prabayar sehingga dapat menyalurkan sejumlah listrik tertentu ke instalasi pelanggan. token terdiri dari 20 (dua puluh) angka yang bersifat unik, hanya untuk nomor meter prabayar tertentu. Dengan demikian pelanggan lebih mudah mengoptimalkan konsumsi listrik dengan mengatur sendiri jadwal dan jumlah pembelian listrik.⁵³

Untuk pengisian pulsa listrik prabayar pelanggan bisa membeli pulsa dengan harga yang bervariasi mulai dengan Rp. 20.000 hingga Rp. 1.000.000. Untuk konsumen rumah tangga yang daya listriknya

⁵² Sangkot Ibrahim, "Evaluasi Kepuasan Pelanggan Pengguna Listrik Prabayar Di Kelurahan Sihitang Kota Padangsidimpuan", *Skripsi Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan*, 2016, hlm. 39.

⁵³ Desta Musriana, "Studi Tentang Pelayanan Konsumen Prabayar Voucher Listrik Di Kecamatan Samarinda Seberang," *Dalam Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 3 (2015): hlm. 73-74.

1.300 volt ampere (VA). Jika ia membeli token pulsa listrik Prabayar sebesar Rp. 100.000 maka untuk daerah Perumnas Kelurahan Pijorkoling sendiri membeli pulsa Rp. 100.000 akan mengeluarkan tambahan biaya senilai Rp. 3.000 itu karna termasuk biaya admin untuk penjual pulsa tersebut. Jadi untuk pembelian pulsa Rp.100.000 pelanggan akan mengeluarkan biaya sebesar Rp. 103.000. Beberapa perhitungan dalam membeli pulsa listrik Prabayar antara lain:⁵⁴

- 1) Biaya admin Rp. 3.000
- 2) Biaya materai Rp.0 (karena jumlah pembelian pulsa listrik hanya Rp.100.000)
- 3) Pajak Penerangan Jalan (PPJ) Rp. 2.306 (2,4%) dari tagihan listrik
- 4) Beli token pulsa listrik Prabayar Rp.100.000 artinya akan kena potongan biaya PPJ Rp. 2.306= Rp. 97.694
- 5) Sisa rupiah Rp. 97.694 tersebut dibagi Rp. 1.352/kWh (tarif listrik untuk golongan 1.300 VA) hasilnya 72,26 kWh.

Jadi untuk pelanggan yang membeli token pulsa listrik Prabayar sebesar Rp.100.000 dengan tarif listrik golongan 1.300 VA akan mendapat 72.26 kWh. Kemudian untuk pelanggan listrik Prabayar dengan tarif golongan 450 VA, 900 VA, 2.200 VA, 3.500 VA, dan 6.600 VA ke atas akan mendapat sesuai dengan perhitungan yang dilakukan sesuai dengan pemotongan biaya admin, biaya materai, pajak penerangan jalan (PPJ) dan kemudian hasil dari pemotongan

⁵⁴ Adri Senen, Dkk, "Sosialisasi dan Simulasi Perhitungan Listrik Prabayar Di Wilayah Petukangan Utara Jakarta Selatan", (*Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat Menerangi Negeri*), Vol. 1, No. 2, (2019): hlm. 179.

dibagikan dengan jumlah tarif listrik/kWh sesuai dengan golongan listrik setiap pelanggan.

Beberapa keuntungan dan kekurangan menggunakan listrik prabayar antara lain:

1) Keuntungan Menggunakan Listrik Prabayar

- a) Pelanggan lebih mudah mengendalikan pemakaian listrik melalui meteran elektronik prabayar pelanggan dapat memantau pemakaian listrik sehari-hari dan setiap saat.
- b) Pemakaian listrik dapat disesuaikan dengan anggaran belanja dengan nilai pulsa listrik (voucher) bervariasi mulai Rp. 20.000 s.d Rp. 1.000.000 memberi keleluasaan bagi pelanggan dalam membeli listrik sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan (lebih terkontrol) dalam mengatur anggaran belanja keluarga.
- c) Privasi lebih terjaga, untuk pelanggan yang menginginkan kenyamanan lebih dengan menggunakan listrik pintar tidak perlu menunggu dan membukakan pintu untuk petugas pencatatan meter karena meter prabayar akan secara otomatis mencatat pemakaian listrik anda (akurat dan tidak ada kesalahan pencatatan meter).⁵⁵

2) Kekurangan menggunakan listrik prabayar

Bila pemakaian sudah melebihi jumlah voucher (token) yang telah di beli jauh-jauh hari. Waspada, maka pulsa listrik dapat

⁵⁵ Rahmad Hidayat, Muhammad Afzal, and Erma Suryani, "Pelayanan Penggunaan Listrik Prabayar (Listrik Elektrik) Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbawa Rayon Alas," *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, Vol. 2, No. 3 (2018): hlm. 60.

habis tiba-tiba di waktu yang tidak di inginkan, misalnya di tengah malam sebaiknya persiapkan jauh-jauh hari agar listrik tidak terputus.

Terdapat beberapa kekurangan yang menjadi kelemahan listrik prabayar, kelemahan-kelemahan tersebut antara lain:

- a) Pada beberapa golongan tarif misalnya tarif rumah tangga daya 450 VA dan 900 VA tarifnya lebih mahal dibanding listrik pasca bayar. Tetapi pelanggan dapat mengkalinya dengan menggunakan peralatan listrik yang penting-penting saja.
- b) Pembelian pulsa listrik tidak periodik. Bagi yang pemakaian listriknya banyak, mungkin akan membeli pulsa listrik lebih dari satu kali dalam satu bulan. Tetapi yang jelas jika pemakaian listrik banyak, pelanggan dapat membeli pulsa yang nominal besar, sebab nominal pulsa listrik tersedia hingga nilai Rp. 2.000.000 (dua juta rupiah).
- c) Pulsa habis berarti stroom habis tentu listrik mati/padam, sehingga pelanggan listrik prabayar ada 2 kemungkinan listriknya padam yakni pemadaman dari PLN dan pulsa habis. Namun pada kWh meter prabayar jika sudah dilengkapi dengan alarm dimana jika kWh sudah menunjuk nilai 10 kWh maka alarm pada kWh meter akan berbunyi, jika alarm berbunyi sebaiknya segera melakukan pembelian pulsa listrik prabayar.⁵⁶

⁵⁶ Rahmad Hidayat, dkk, "Pelayanan Penggunaan Listrik," hlm. 60-61.

5. Hubungan Biaya Terhadap Kepuasan Pelanggan

Biaya adalah pengorbanan sumber ekonomis yang diukur dalam satuan uang, yang telah terjadi, sedang terjadi atau kemungkinan yang akan terjadi untuk tujuan tertentu. Dari defenisi dapat disimpulkan bahwa biaya dapat didefenisikan atau diartikan dalam dua kategori, yaitu secara sempit dan luas. Dalam arti sempit defenisi atau pengertian biaya merupakan pengorbanan sumber ekonomi untuk memperoleh aktiva, sedangkan dalam arti luas, defenisi atau pengertian biaya merupakan pengorbanan sumber ekonomi yang dapat diukur dalam satuan uang yang telah terjadi atau secara potensial akan terjadi untuk mencapai tujuan tertentu.⁵⁷

Dalam penelitian Maslikhatul Aulia menunjukkan bahwa biaya memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan⁵⁸ Artinya strategi dan kebijakan biaya yang diberikan dapat memperoleh pemasukan yang semakin meningkat, serta bukti nyata dari biaya yang diberikan perusahaan akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil yang sama dalam penelitian Dewi Nurmasari Dkk menunjukkan bahwa biaya berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun parsial.⁵⁹ Artinya harga yang tetap stabil akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tetapi pada penelitian lainnya

⁵⁷ Sitty Rahmi Lasena, "Analisis Penentuan Harga Pokok Produksi Pada PT. Dimembe Nyiur Agripro," *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, Vol. 1, No. 3 (2013): hlm. 587.

⁵⁸ Maslikhatul Aulia, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownis", *dalam Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 6, No. 5, (2017). hlm. 1.

⁵⁹ Dewi Nurmasari Dkk, "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Sidempuan Medan", *dalam Jurnal Manajemen Tools*, Vol. 9, No. 1, (2018), hlm. 1.

menunjukkan hasil yang berbeda. Pada penelitian Ivan Reyhansyah menunjukkan bahwa biaya tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.⁶⁰ Artinya biaya yang ditawarkan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Biaya memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan karena jika biaya atau harga dalam suatu perusahaan stabil maka pelanggan akan merasakan kepuasannya tersendiri.

6. Hubungan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

Keunggulan Produk adalah superioritas dan atau perbedaan yang lebih tinggi dibandingkan dengan tawaran competitor.⁶¹

Menurut Ratna Puspita Sari dan Imroatul Khasanah, dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa keunggulan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.⁶² Artinya semakin bagus keunggulan suatu produk yang diberikan perusahaan maka semakin senang perasaan pelanggan. Hasil yang sama dalam penelitian Dyah Kusumawati menunjukkan bahwa keunggulan produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.⁶³ Artinya semakin meningkat keunggulan suatu produk maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan. Namun

⁶⁰ Ivan Reyhansyah, "Analisis Pengaruh *Service Quality* dan Biaya Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada PT. Mustikasakti Sarana Kencana)", dalam *Majalah Ilmiah Bahari Jogja (MIBJ)*, Vol. 18, No. 1, (2020), hlm. 1.

⁶¹ Anita A. Husain, dkk, "Analisis Pengaruh Nilai," hlm. 21.

⁶² Ratna Puspita Sari dan Imroatul Khasanah, "Analisis Pengaruh Keunggulan Produk dan Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Mereferensikan (Studi pada pelanggan listrik prabayar PT. PLN (Persero) APJ Semarang) 2008-2012", dalam *Jurnal Diponegoro Journal Of Management*, Vol. 4, No. 1, (2015), hlm. 1.

⁶³ Dyah Kusumawati dan Abdul Syakur, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Komunikasi Words Of Mouth (Studi pada PD BPR BKK Demak Cabang Sayung, Kab. Demak), dalam *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 5, No. 1, (2016), hlm. 1.

dalam penelitian Aldi An Nurfalah Dkk hasil penelitian menunjukkan bahwa Keunggulan Produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan tetapi pada variabel lainnya kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh harga.⁶⁴ Artinya walaupun keunggulan produk meningkat akan tetapi kepuasan pelanggan tidak akan meningkat.

Keunggulan produk mempunyai hubungan dengan kepuasan pelanggan karena semakin maju keunggulan produk suatu barang tersebut maka semakin senang perasaan pelanggan dalam menggunakan produk tersebut.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Pralda Sari	Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada butik <i>online shopping</i> di kota Kaimana Papua Barat. (Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar, 2022)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan harga menjadi dua hal penting dalam terbentuknya kepuasan konsumen, dan kualitas produk dan harga secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Butik <i>Online Shopping</i> Kaimana Papua Barat.
2.	Eri Riskawati	Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen produk herbal penawar al	Hasil penelitian menunjukkan secara simultan terdapat pengaruh pada harga (X1) dan kualitas produk (X2)

⁶⁴ Aldi An Nurfalah Dkk, "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Kopi Mustafa85 Pandeglang Banten (Studi kasus kedai kopi Mustafa85 di Pandeglang Banten), *dalam Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, Vol. 13, No. 2, (2020), hlm. 1.

		walhida (HPA) di kota Jambi. (Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi, 2020)	terhadap kepuasan konsumen produk herbal penawar alwahida (HPA) di Jambi. Secara parsial terlihat semua variabel bebas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
3.	Aldi Nurfalaha An Dkk.	Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Kopi Mustafa85 di Pandeglang Banten (Studi kasus Kedai Kopi Mustafa85 di Pandeglang Banten). (Jurnal Bina Bangsa Ekonomika, 2020)	Hasil penelitian ini menyatakan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen tidak terdapat pengaruh, Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis uji t. Harga terhadap kepuasan konsumen terdapat pengaruh, Hal ini dibuktikan dengan analisis Uji t. Secara bersama-sama kualitas produk dan harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen.
4.	Tutik Pebrianti	Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan listrik prabayar (studi kasus pada PT.PLN (Persero) uiws2jb up3 ogan ilir ULP indra laya. (Jurnal Ekobis, 2020)	Hasil penelitian menunjukkan kualitas produk dan kualitas layanan baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
5.	Ivan Reyhansyah	Analisis Pengaruh <i>Service quality</i> dan biaya terhadap kepuasan pelanggan (Study kasus pada PT. Mustikasakti sarana kencana). (Majalah Ilimah Bahari Jogja (MIBJ), 2020)	Terdapat pengaruh <i>service quality</i> terhadap <i>customer satisfaction</i> , pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, tidak terdapat pengaruh <i>price perception</i> terhadap <i>customer satisfaction</i> , harga yang ditawarkan tidak mempengaruhi kepuasan

			pelanggan, terdapat pengaruh <i>customer satisfaction</i> terhadap <i>customer loyalty</i> , pelanggan yang puas akan menjadi pelanggan yang setia.
6.	Rahayu Lestari	Pengaruh persepsi harga, kualitas produk, dan citra merek terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya pada minat beli ulang produk mie instant sedap. (Jurnal Ilmu dan Budaya, 2019)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, citra merek tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang.
7.	Endi Rahman	Pengaruh kualitas produk listrik prabayar dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.PLN (Persero) area Gorontalo rayon telaga. (Jurnal Ilmiah Manajemen dan bisnis, 2018)	Hasil penelitian menunjukkan kualitas produk listrik prabayar dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.PLN (Persero) area Gorontalo rayon telaga.
8.	Dewi Nurma Sari Dkk	Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan sidempuan medan. (Jurnal Manajemen <i>Tools</i> , 2018)	Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun parsial disebabkan data atau sampel yang digunakan dari angket yang disebarakan kepada pelanggan sehingga menjamin keakuratan

			jawaban yang diberikan pelanggan rumah makan sidempuan.
9.	Maslikhatul Aulia	Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen amanda brownis. (Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, 2017)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen pada outlet Amanda brownis cabang barata raya Surabaya.
10.	Ade Syarif Maulana	Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. (Jurnal Ekonomi, 2016)	Dari hasil penelitian terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan PT. TOI, terdapat pengaruh harga pada terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan PT. TOI, dan terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga pada bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan PT TOI.
11.	Dyah Kusuma Wati	Pengaruh kualitas layanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada komunikasi <i>words of mouth</i> (Studi pada PD BPR BKK Demak cabang sayung, kab. Demak). (Jurnal Administrasi Bianis, 2016)	Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan, keunggulan produk mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan keduanya secara bersama dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi dari pengaruh kualitas layanan dan keunggulan produk terhadap WOM berpengaruh positif dan terbukti.
12.	Ratna Puspita	Analisis pengaruh	Hasil penelitian

	Sari dan Imroatul Khasanah	keunggulan produk dan kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan terhadap minat mereferensikan (Studi pada pelanggan listrik prabayar PT.PLN (Persero) APJ Semarang) 2008-2012. (Jurnal Diponegoro Journal Of Management, 2015)	menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, keunggulan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat mereferensikan.
--	----------------------------	---	---

Berdasarkan penelitian terdahulu yang terdapat pada table diatas, terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan pada penelitian ini meliputi tahun penelitian, lokasi penelitian, dan variabel yang digunakan sebagai berikut:

1. Persamaan penelitian ini dengan Pralda Sari yaitu sama-sama membahas tentang keunggulan produk dan biaya, sedangkan perbedaannya peneliti Pralda Sari meneliti pada Butik *Online Shopping* di kota Kaimana Papua Barat, sedangkan peneliti fokus pada penelitian listrik prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidimpuan.
2. Persamaan penelitian ini dengan Eri Riskawati yaitu sama-sama membahas tentang keunggulan produk dan biaya, sedangkan perbedaannya peneliti Eri Riskawati meneliti pada produk herbal penawar al wahida (HPA) di kota jambi, sedangkan peneliti fokus pada penelitian listrik prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling.

3. Persamaan penelitian ini dengan Aldi An Nurfalalah Dkk, yaitu sama-sama membahas tentang keunggulan produk. Sedangkan perbedaannya ditempat penelitian peneliti Aldi An Nurfalalah Dkk meneliti di kedai kopi Mustafa85 di Pandeglang Banten sedangkan peneliti fokus pada penelitian listrik prabayar di area Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidimpuan.
4. Persamaan penelitian ini dengan Tutik Pebrianti yaitu sama-sama membahas tentang keunggulan produk, sedangkan perbedaannya ditempat penelitian peneliti Tutik Pebrianti meneliti di PT. PLN (Persero) uiws2jb up3 ogan ilir Ulp indra laya) sedangkan peneliti di area Perumnas Kelurahan Pijorkoling, Kota Padangsidimpuan.
5. Persamaan penelitian ini dengan Ivan Reyhansyah yaitu sama-sama membahas tentang Biaya, sedangkan perbedaannya terdapat variabel lainnya dimana peneliti Ivan Reyhansyah membahas *service quality* sedangkan peneliti membahas keunggulan produk.
6. Persamaan penelitian ini dengan Rahayu lestari yaitu sama-sama membahas keunggulan produk dan biaya, sedangkan perbedaannya terdapat variabel lainnya dimana peneliti Rahayu lestari membahas citra merek sedangkan peneliti hanya membahas biaya dan keunggulan produk.
7. Persamaan penelitian ini dengan Dewi Nurmasari Pane Dkk yaitu sama-sama membahas tentang biaya, sedangkan perbedaannya terdapat variabel lain yang berbeda dimana peneliti Dewi Nurmasari Pane Dkk membahas kualitas pelayanan, sedangkan peneliti membahas keunggulan produk.

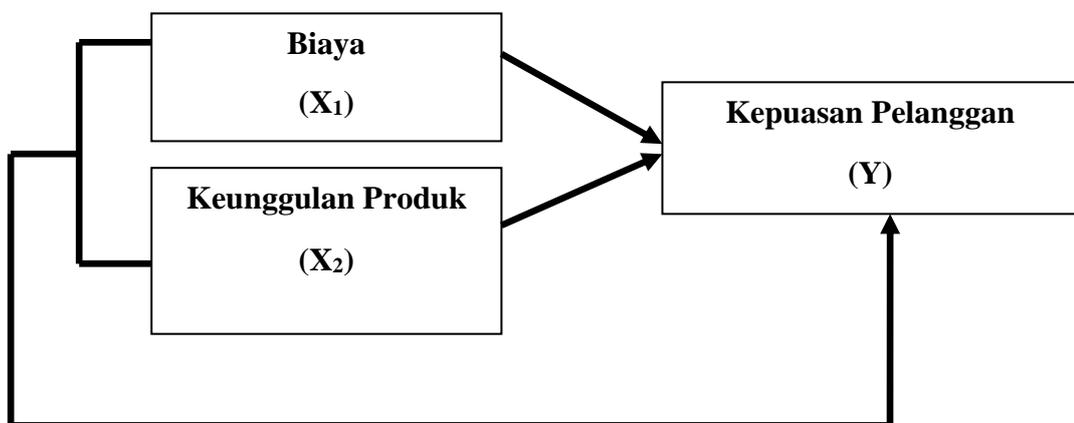
8. Persamaan penelitian ini dengan Endi Rahman yaitu sama-sama membahas tentang keunggulan produk, sedangkan perbedaannya ditempat penelitian peneliti Endi Rahman meneliti di PT. PLN (Persero) area Gorontalo rayon telaga sedangkan peneliti fokus di area Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.
9. Persamaan penelitian ini dengan Maslikhatul aulia yaitu sama-sama membahas keunggulan produk dan biaya sedangkan perbedaannya terdapat variabel lain yang berbeda dimana peneliti Maslikhatul membahas kualitas pelayanan, sedangkan peneliti hanya membahas biaya dan keunggulan produk.
10. Persamaan penelitian ini dengan Ade syarif maulana yaitu sama-sama membahas tentang biaya sedangkan perbedaannya ditempat penelitian peneliti Ade syarif maulana di PT. TOI, sedangkan peneliti fokus di masyarakat pengguna listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling.
11. Persamaan penelitian ini dengan Dyah Kusumawati dan Abdul Syakur yaitu sama-sama membahas tentang keunggulan produk sedangkan perbedaannya terdapat variabel lainnya dimana peneliti Dyah Kusumawati dan Abdul Syakur membahas kualitas pelayanan sedangkan peneliti membahas biaya.
12. Persamaan penelitian ini dengan Ratna Puspita Sari dan Imroatul Khasanah yaitu sama-sama membahas tentang keunggulan produk, sedangkan perbedaannya ditempat penelitian peneliti Ratna Puspita Sari dan Imroatul Khasanah meneliti pada pelanggan listrik Prabayar PT. PLN

(Persero) AJP Semarang, sedangkan peneliti fokus pada masyarakat pengguna listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka pikir atau juga disebut sebagai kerangka konseptual merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Dalam penelitian yang berjudul pengaruh biaya dan keunggulan produk listrik Prabayar terhadap kepuasan pelanggan di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.

Gambar II.1
Kerangka Pikir



D. Hipotesis

Yang dimaksud dengan hipotesis adalah rumusan masalah penelitian yang memiliki jawaban sementara, dimana bentuk kalimat pernyataan sudah dinyatakan melalui rumusan masalah penelitian tersebut. Dari penelitian ini dinyatakan bahwa hipotesisnya adalah:

- Ha₁: Terdapat pengaruh biaya Listrik Prabayar terhadap kepuasan pelanggan di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.
- Ha₂: Terdapat pengaruh keunggulan produk listrik prabayar terhadap kepuasan pelanggan di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.
- Ha₃: Terdapat pengaruh biaya dan keunggulan produk listrik prabayar terhadap kepuasan pelanggan di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dalam memperoleh data, informasi, hal-hal, serta keterangan-keterangan yang berkaitan dan berhubungan dengan kepentingan penelitian yaitu di kantor PT PLN (Persero) ULP Padangsidempuan Kota dan pelanggan listrik prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan. Dan penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Februari sampai September 2022.

B. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini akan menggunakan jenis penelitian kuantitatif dimana pengertian penelitian kuantitatif yaitu penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya.⁶⁵ Penelitian tersebut memakai jenis penelitian lapangan yang meneliti langsung di lapangan dengan menerapkan pendekatan deskriptif untuk mendapatkan masalah yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh biaya dan keunggulan produk listrik prabayar terhadap kepuasan pelanggan di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.

⁶⁵ Budi Gautama Siregar dan Ali Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* (Medan: Merdeka Kreasi, 2021), hlm. 51.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁶⁶ Yang akan menjadi populasi dalam penelitian ini ialah pelanggan listrik prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.

Dari data yang di peroleh dari Kantor PLN (Persero) ULP Padangsidempuan Kota jumlah seluruh pelanggan pengguna listrik prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling adalah sebanyak 176 pelanggan.⁶⁷

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya.⁶⁸ Dimana penelitian pada pemahaman dan sampelnya terhadap karakter ataupun sifatnya mampu membuat kita menggeneralisasikan karakter ataupun sifat tersebut dalam elemen populasinya.

Ukuran sampel didasarkan pada rumus *slovin* untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi.⁶⁹

⁶⁶ Budi Gautama Siregar dan Ali Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi*, " hlm. 97.

⁶⁷ Data Pengguna listrik Prabayar, *Kantor PT. PLN (Persero) ULP Padangsidempuan Kota*.

⁶⁸ Budi Gautama dan Ali Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, " hlm. 98.

⁶⁹ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), hlm. 61.

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

Dimana:

n = Sampel

N = Populasi

e = *error* (10%)

Berdasarkan rumus *slovin* diatas, dapat diketahui jumlah sampel dari populasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{176}{1+176(0,1)^2}$$

$$n = \frac{176}{2,76}$$

$$n = 63,768$$

Berdasarkan rumus diatas maka dapat dibulatkan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 64 orang responden. Pemilihan sampel penelitian ini ditentukan secara *random sampling* yaitu dengan menjumpai langsung pelanggan pengguna listrik pra bayar di rumah pelanggan dan mewawancarai serta berkomunikasi langsung tentang kepuasan pelanggan dalam menggunakan listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidimpuan. *Random Sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi, baik secara individu

maupun kelompok memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel.⁷⁰

D. Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu pengumpulan data primer dan sekunder yang amat penting, karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk pemecahan masalah yang sedang diteliti atau untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.⁷¹ Penelitian ini adalah penelitian yang sumber datanya menggunakan pengumpulan data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang secara khusus dikumpulkan untuk kebutuhan riset yang sedang berjalan.⁷² Data dalam penelitian ini diperoleh langsung dari objek penelitian yang berasal dari warga pengguna listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling, yaitu data yang dikumpulkan langsung dilapangan oleh peneliti yang bersangkutan. Sedangkan Data sekunder adalah data yang didapat dan disimpan oleh orang lain yang biasanya merupakan data masa lalu/*historikal*.⁷³ Adapun instrument pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner (Angket)

Dalam penelitian ini data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan angket. Angket atau kuesioner adalah sejumlah pertanyaan

⁷⁰ I Made Sudarma Adiputra, dkk, *Statistik Kesehatan Teori & Aplikasi*, (Yayasan Kita Menulis, 2021), hlm. 34.

⁷¹ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 17.

⁷² Nur Achmad Budi Yulianto, dkk, *Metodelogi Penelitian Bisnis*, (Malang: Polinema Press, 2018), hlm. 37.

⁷³ Dermawan Wibisono, *Riset Bisnis Panduan Bagi Praktisi dan Akademisi*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. 119.

tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden, dalam hal ini berupa laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui.⁷⁴ Dilakukannya survei yaitu melalui cara dengan memberi atau membagikan kuisioner kepada para pelanggan dengan serangkaian pernyataan tentang pengaruh biaya dan keunggulan produk listrik Prabayar terhadap kepuasan pelanggan di Perumnas Kelurahan Pijorkoling. Hasil jawaban akan dinilai berdasarkan skor yang telah ditentukan.

Angket yang digunakan sebagai pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan skala likert dengan ketentuan sebagai berikut:

Tabel III.1
Nilai Indikator Skor Angket

Kategori jawaban	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

Penelitian terhadap responden akan diberikan skor, tiap-tiap pilihan jawaban yang ditentukan. Dalam penyusunan angket, agar tidak keluar dari pembahasan yang diteliti maka peneliti menyusun kisi-kisi angket sebagai berikut:

⁷⁴ Andi Susilawaty, dkk, *Epidemiologi Lingkungan*, (Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022), hlm. 95.

Tabel III.2
Kisi-kisi angket Variabel

No	Variabel	Indikator	No. Soal
1	Kepuasan Pelanggan (Y)	1.Rasa puas 2.Rasa senang 3.Kesan positif 4.Niat loyal	1,2,3 4,5 6,7 8,9,10
2	Biaya (X ₁)	1.Harga terjangkau 2.Sesuai layanan yang akan diterima 3.Sesuai fasilitas yang akan Diterima 4.Lebih murah dari pesaing	1,2, 3,4 5,6,7 8,9,
3	Keunggulan Produk (X ₂)	1.Kualitas produk dapat Dapat bersaing 2.Kesesuaian produk 3.Jangka waktu ketahanan produk	1,23 4,5,6,7 8,9,10

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan tatap muka maupun telepon.⁷⁵ Wawancara digunakan untuk memastikan secara langsung bagaimana permasalahan yang sebenarnya dengan cara turun langsung dan mewawancarai pengguna dari objek penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah suatu pelengkap dari suatu wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti.⁷⁶ Dokumentasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dapat berbentuk foto atau gambar. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data

⁷⁵ Setyo Tri Wahyudi, *Statistika Ekonomi Konsep, Teori, dan Penerapan*, (Malang: UB Press, 2017), hlm. 31.

⁷⁶ Muhammad Ali Equatora, dan Lollong Manting, *Teknik Pengumpulan Data Klien* (Bitread Publishing PT. Lontar Digital Asia www.bitread.co.id, 2021), hlm. 8-9.

tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah peneliti.⁷⁷

E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Ketika data telah terkumpul maka peneliti akan melakukan analisis data. Dimana teknik analisis data yang akan diterapkan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan alat bantu SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 25. Dalam penelitian ini teknik analisisnya meliputi:

1. Uji Validitas

Validitas adalah ukuran yang mampu menunjukkan sejauh mana instrument pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur.⁷⁸ Uji validitas pada umumnya digunakan untuk mengetahui kelayakan dari butir-butir setiap pertanyaan yang dalam mendefinisikan suatu variabel itu valid atau sah. Di dalam pengujian memiliki kriteria jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikan 0,1 maka alat ukur tersebut valid begitu juga sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka alat ukur tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indikator tingkat keandalan atau kepercayaan terhadap suatu hasil pengukuran. Suatu pengukuran disebut reliabel atau memiliki keandalan jika konsisten memberikan jawaban yang sama. Dalam penelitian, jika suatu pengukuran konsisten dari waktu ke waktu lainnya, maka pengukuran itu dapat diandalkan dan dipercaya dalam

⁷⁷ Nurhadi, Dkk, *Metode Penelitian Ekonomi Islam* (Jawa Barat: Media Sains Indonesia, 2021), hlm. 133.

⁷⁸ Albert Kurniawan Purnomo, *Pengolahan Riset Ekonomi Jadi Mudah Dengan IBM Spss*, (Surabaya: CV.Jakad Publishing, 2019), hlm. 69.

derajat tertentu. Pengukuran reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* > 0,60. Jika reliabilitas kurang dari 0,60 maka kurang baik, sedangkan 0,70 dapat diterima dan diatas 0,80 adalah baik.⁷⁹

F. Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsi atau menggambarkan data yang telah kumpul sebagaimana ada tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasi. Yang termasuk didalam statistik deskriptif ini adalah suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standard desiasi, maksimum dan minimum.⁸⁰ Uji ini digunakan oleh peneliti untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik variabel penelitian.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah nilai *residual* terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Populasi data berdistribusi normal atau tidak.⁸¹ Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yakni, jika nilai signifikan lebih besar dari 0,1 maka data

⁷⁹ Duwi Priyanto, *Spss 22 Pengolahan Data Terpraktis*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014), hlm. 64.

⁸⁰ Ce Gunawan, *Mahir Menguasai Spss* (Yogyakarta: Deepublish, 2019) hlm. 34.

⁸¹ Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa konsep dasar untuk penulisan skripsi & analisis data dengan Spss* (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019), hlm. 114-115.

tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,1 maka data tidak berdistribusi normal.

3. Uji Linearitas

Uji linearitas adalah untuk melihat apakah model regresi dapat didekati dengan persamaan linear. Uji ini bisa digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi ataupun regresi linear. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikan kurang dari 0,1. Dengan kata lain uji linearitas dalam pengujian asumsi regresi dapat terpenuhi, yaitu variable Y merupakan fungsi linear dari gabungan-gabungan variabel X.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikatnya menjadi terganggu. Deteksi atau tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari besaran VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *tolerance*.⁸² Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,1, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas. Semakin tinggi VIF, maka semakin rendah *tolerance*.

⁸² Albert Kurniawan Purnomo, *Pengolahan Riset Ekonomi Jadi Mudah Dengan IBM Spss*, (Surabaya: CV.Jakad Publishing, 2019), hlm. 56-57.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah ada model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas.⁸³ Jika nilai signifikansi $> 0,1$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas, dan jika nilai signifikansi $< 0,1$ maka terjadi heteroskedastisitas.

5. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Jawaban dikatakan sementara dikarenakan hanya didasarkan pada fakta empiris yang didapatkan melalui pengumpulan data melainkan hanya didasarkan pada teori yang relevan.⁸⁴

a. Uji t

Uji t merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Pengujian parsial disebut dengan uji t yang dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} pengujian hipotesis yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

⁸³ Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, "hlm. 122-123

⁸⁴ Ali Hardana, Dkk, "Pengaruh Investasi Aktiva Tetap, Modal Kerja dan Ukuran Perusahaan Terhadap Profitabilitas Pada PT. *Charoen Pokphand* Indonesia TBK", (*Jurnal of Sharia Economic and Business*), Vol. 1, No. 1, Hlm. 37 .

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_o ditolak yang berarti bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ H_a ditolak dan H_o diterima yang berarti variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

b. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara sama berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis uji simultan berdasarkan nilai probabilitas antara lain sebagai berikut:

- 1) Jika probabilitas $> \alpha$ (0,1) maka H_a diterima
- 2) Jika probabilitas $< \alpha$ (0,1) maka H_o ditolak.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat.⁸⁵ Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase variabel-variabel independen (biaya dan keunggulan produk) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan) yang digunakan dalam model R^2 berkisar antara 0-1. Semakin mendekati 1 maka ketepatannya akan semakin baik. Jadi dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh besar terhadap variabel dependen. Hal ini dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi yang ditunjukkan oleh *R square* (R).

⁸⁵ Ali Hardana, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Industri Kecil Di Kota Padangsidempuan dan Kabupaten Tapanuli Selatan", (*Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial dan Keislaman*), Vol. 04, No. 1, (2018), Hlm. 137.

6. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (*kriterium*), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor *predictor* dimanipulasi dinaik turunnya nilainya. Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua.⁸⁶ Dihitung dengan cara menggunakan bentuk persamaan regresi berganda sederhana. Rumusnya sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Maka persamaan dalam penelitian ini:

$$KP = \alpha + \beta_1 By + \beta_2 KPr + e$$

Keterangan:

KP = Kepuasan Pelanggan

α = Konstanta

$\beta_1 \beta_2$ = Koefisien

By = Biaya

KPr = Keunggulan Produk

e = *Error*.

⁸⁶ Lailatus Sa'adah, *Statistik Inferensial*, (Jombang: LPPM, 2021), hlm. 26.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan

Perumnas pijorkoling merupakan salah satu Kelurahan yang ada di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara setelah kelurahan Sihitang. Perumnas Kelurahan Pijorkoling di kepalai oleh kepala Kelurahan Bapak Zulkarnain Hidayat, S.Sos. Peran aparat kelurahan dalam menjalankan tugasnya mengayomi masyarakat sangat baik berperan aktif menjalankan fungsinya sebagai motivator, dan mediator ditengah masyarakat, kerjasama pegawai kelurahan pijorkoling dan perangkatnya dengan kepala Lingkungan berjalan dengan baik.

Perumnas Kelurahan Pijorkoling berada di wilayah Kecamatan Padangsidempuan Tenggara dengan jangkauan ke Kantor Walikota Padangsidempuan dengan jarak 8 km, dan jarak ke ibu kota Provinsi kurang lebih 375 km.

Adapun batas-batas Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Huta Koje dan Desa Sigulang
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Tapsel
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Manunggang Julu dan Desa Huta Lombang

d. Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Huta Limbong .

Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara Meliputi Desa Goti, Desa Huta Koje, Desa Huta Limbong, Desa Huta Padang, Desa Huta Lombang, Desa Labuhan Labo, Desa Labuhan Rasoki, Desa Manegen, Desa Manunggang Jae, Desa Manunggang Julu, Desa Salambue, Desa Purbatua, Desa Palopat, Desa Perkebunan Pijorkoling, dan Desa Tarutung Baru.⁸⁷

2. Sejarah Listrik Prabayar

Pada tahun 2010 PLN mengeluarkan kebijakan baru untuk pembayaran listrik, yang dahulu pembayaran listrik dengan pasca bayar yaitu pelanggan menggunakan energi listrik dulu dan membayar belakangan pada bulan berikutnya. Setiap bulan PLN harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar pelanggan, melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat atau tidak membayar, dan memutus aliran listrik jika konsumen terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu. Pada sistem listrik Prabayar pelanggan mengeluarkan uang/biaya lebih dulu untuk membeli energi listrik yang akan dipakai. Besar energi listrik yang telah dibeli oleh pelanggan dimasukkan kedalam meter Prabayar yang terpasang dilokasi pelanggan melalui sistem token (pulsa) atau stroom.

⁸⁷ Struktur dan Tata Letak Perumnas Kelurahan Pijorkoling, Kantor Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidimpuan.

3. Visi dan Misi PT. PLN (Persero)

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) yang selanjutnya disebut PT. PLN (Persero) adalah badan usaha milik negara yang didirikan berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 23 Tahun 1994 tentang pengalihan bentuk Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara menjadi perusahaan perseroan (Persero).⁸⁸

Visi PT. PLN (Persero) adalah untuk menjadi perusahaan listrik terkemuka se-Asia tenggara dan nomor 1 pilihan pelanggan untuk solusi energi.

Misi PT. PLN (Persero) antara lain:

- a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi
- d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

B. Karakteristik Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah semua pelanggan listrik prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling berjumlah 64 orang yang sudah dijadikan sampel, penelitian mempertimbangkan pelanggan

⁸⁸ Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia "Operasi Paralel Pembangkit Tenaga Listrik Dengan Jaringan Tenaga Listrik PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)", No. 01, 2017, hlm. 3.

dianggap mampu untuk menjawab kuesioner secara objektif. Pengambilan data primer untuk 64 responden pada penelitian ini menggunakan instrument kuesioner/angket yang disebar ke pelanggan pengguna listrik prabayar.

Tabel IV.1
Data Responden
Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	41 responden	64%
Perempuan	23 responden	36%
Total	64 responden	100 %

C. Hasil Analisis Data

Analisis data digunakan untuk mendeskripsikan data sehingga dapat dipahami, untuk membuat kesimpulan mengenai karakteristik populasi berdasarkan data yang didapatkan dari sampel. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis data menggunakan SPSS 25 sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Tabel IV.2
Hasil Uji Validitas
Hasil Uji Validitas Variabel X1

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,349	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 (64 - 2) = 62$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2075$	Valid
2	0,403		Valid
3	0,439		Valid
4	0,455		Valid
5	0,591		Valid
6	0,645		Valid
7	0,456		Valid
8	0,518		Valid
9	0,524		Valid

Uji validitas biaya pada tabel 2 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai biaya dari pernyataan 1 sampai dengan pernyataan 9 adalah valid. Karena memiliki $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan $n= 62$ maka diperoleh r_{tabel} adalah 0,2075. Sehingga kesepuluh item angket kepuasan pelanggan dinyatakan valid.

Tabel IV.3
Hasil Uji Validitas
Hasil Uji Validitas Variabel X2

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,620	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df= n-2 (64-2)= 62$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2075$	Valid
2	0,620		Valid
3	0,270		Valid
4	0,535		Valid
5	0,598		Valid
6	0,481		Valid
7	0,655		Valid
8	0,489		Valid
9	0,524		Valid
10	0,464		Valid

Sumber: Hasil Output spss 25 (data diolah)

Uji validitas keunggulan produk pada tabel 3 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai keunggulan produk dari pernyataan 1 sampai dengan pernyataan 10 adalah valid. Karena memiliki $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan $n= 62$ maka diperoleh r_{tabel} adalah 0,2075. Sehingga kesepuluh item angket kepuasan pelanggan dinyatakan valid.

Tabel IV.4
Hasil Uji Validitas
Hasil Uji Validitas Variabel Y

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,500	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df= n-2 (64-2)= 62$	Valid
2	0,292		Valid
3	0,354		Valid

4	0,244	pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{\text{tabel}} = 0,2075$	Valid
5	0,550		Valid
6	0,574		Valid
7	0,623		Valid
8	0,505		Valid
9	0,592		Valid
10	0,661		Valid

Sumber: Hasil Output spss 25 (data diolah)

Uji validitas kepuasan pelanggan pada Tabel 4 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai kepuasan pelanggan dari pernyataan 1 sampai dengan pernyataan 10 adalah valid. Karena memiliki $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$ dengan $n = 62$ maka diperoleh r_{tabel} adalah 0,2075. Sehingga kesepuluh item angket kepuasan pelanggan dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Tabel IV.5
Hasil Uji Reliabilitas
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X₁

Cronbach's Alpha	N of Items
.604	9

Sumber: Hasil Output spss 25 (data diolah)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa biaya dapat dikatakan *reliabel*, jika nilai *cronbach alpha* $0,604 > 0,60$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel biaya dinyatakan *reliabel* dan dapat diterima.

Tabel IV.6
Hasil Uji Reliabilitas
Hasil Reliabilitas Variabel X₂

Cronbach's Alpha	N of Items
.711	10

Sumber: Hasil Output spss 25 (data diolah)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 6 dapat disimpulkan bahwa keunggulan produk dapat dikatakan *reliabel*, jika nilai *cronbach alpha* $0,711 > 0,60$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel keunggulan produk dinyatakan *reliabel* dan dapat diterima.

Tabel IV.7
Hasil Uji Reliabilitas
Hasil Uji Reabilitas Variabel Y

Cronbach's Alpha	N of Items
.642	10

Sumber: Hasil Output spss 25 (data diolah)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dikatakan *reliabel*, jika nilai *cronbach alpha* $0,642 > 0,60$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pelanggan dinyatakan *reliabel* dan dapat diterima.

3. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Tabel IV.8
Hasil Uji Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Biaya	64	25.00	39.00	33.5781	3.50874
Keunggulan Produk	64	22.00	44.00	36.7969	4.32849
Kepuasan Pelanggan	64	24.00	48.00	35.9844	5.38219
Valid N (listwise)	64				

Sumber: Hasil Output spss 25 (data diolah).

Berdasarkan hasil tabel uji analisis statistik deskriptif diatas dapat dilihat pada variabel biaya dengan jumlah data (N) sebanyak 64 mempunyai *mean* 33,5781 dengan nilai *minimum* 25,00 dan nilai *maximum* 39,00 serta *standard deviation* 3,50874. Variabel keunggulan produk dengan jumlah data (N) sebanyak 64 mempunyai

mean 36,7969 dengan nilai *minimum* 22,00 dan nilai *maximum* 44,00 serta *standard deviation* 4,32849. Variabel kepuasan pelanggan dengan jumlah data (N) sebanyak 64 mempunyai *mean* 35,9844 dengan nilai *minimum* 24,00 dan nilai *maximum* 48,00 serta *standard deviation* 5,38219.

4. Uji Normalitas

Tabel IV.9
Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		64
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.90965876
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.071
	Negative	-.062
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Hasil Output spss 25 (data diolah).

Berdasarkan tabel diatas nilai signifikansi (*asympt. Sig.2- tailed*) pada tabel *One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test* adalah sebesar 0,200 dan lebih besar dari nilai signifikansi 0,1 ($0,200 > 0,1$). Jadi dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

5. Uji Linearitas

Tabel IV.10
Hasil Uji Linearitas Biaya (X₁)
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan * Biaya	Between Groups	(Combined)	561.009	13	43.155	1.707	.088
		Linearity	287.941	1	287.941	11.390	.001
		Deviation from Linearity	273.068	12	22.756	.900	.553
	Within Groups		1263.975	50	25.280		
	Total		1824.984	63			

Sumber: Hasil Output spss 25 (data diolah)

Berdasarkan nilai linear diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikan pada linear sebesar 0,001. Dapat dilihat bahwa nilai signifikan 0,001 kurang dari 0,10 maka variabel biaya dengan variabel kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang linear.

Tabel IV.11
Hasil Uji Linearitas Keunggulan Produk (X₂)
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan * Keunggulan Produk	Between Groups	(Combined)	578.190	16	36.137	1.362	.202
		Linearity	126.041	1	126.041	4.751	.034
		Deviation from Linearity	452.150	15	30.143	1.136	.353
	Within Groups		1246.794	47	26.528		
	Total		1824.984	63			

Sumber: Hasil Output spss 25 (data diolah)

Berdasarkan nilai linear diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikan pada linear sebesar 0,034. Dapat dilihat bahwa nilai signifikan 0,034 kurang dari 0,10 maka variabel keunggulan produk dengan variabel kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang linear.

6. Uji Multikolinearitas

Tabel IV.12
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
	(Constant)		
	Biaya	.720	1.389
	Keunggulan produk	.720	1.389

Sumber: Hasil Output spss 25 (data diolah).

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai VIF untuk variabel biaya $1,389 > 10$ dan keunggulan produk $1,389 > 10$ jadi dapat disimpulkan nilai VIF dari kedua variabel di atas lebih kecil dari 10 ($VIF < 10$).

Sementara nilai *tolerance* untuk variabel biaya adalah $0,720 > 0,1$ dan keunggulan produk $0,720 > 0,1$ jadi dapat disimpulkan nilai *tolerance* dari kedua variabel adalah lebih besar 0.1 ($tolerance > 0,1$), berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

7. Uji Heteroskedastisitas

Tabel IV.13
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.411	4.225		1.281	.205
	Biaya	.027	.135	.030	.200	.842
	Keunggulan Produk	-.070	.110	-.095	-.634	.528

Sumber: Hasil Output spss 25 (data diolah)

Berdasarkan tabel 13 dapat dilihat bahwa nilai variabel independen memiliki nilai signifikan lebih dari 0,1 dimana biaya $0,842 > 0,1$ dan keunggulan produk $0,528 > 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

8. Uji parsial (uji t)

Tabel IV.14
Hasil Uji Parsial (t)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.335	6.562		2.032	.046
	Biaya	.513	.211	.334	2.430	.018
	Keunggulan produk	.147	.171	.118	.861	.393

Sumber: Hasil Output spss 25 (data diolah)

Berdasarkan hasil uji parsial di atas, dapat dilihat pengaruh setiap variabel dimana nilai t_{tabel} yang diperoleh dari rumus $df = n - k - 1$, dimana n = jumlah sampel dan k = jumlah variabel independen, jadi $df = 64 - 2 - 1 = 61$.

Dengan pengujian dua sisi (signifikansi = 0,05) diperoleh t_{tabel} sebesar 1,670.

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) dapat dilihat hasilnya sebagai berikut:

1) Variabel biaya memiliki nilai t_{hitung} 2,430 sedangkan t_{tabel} 1,670.

Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,430 > 1,670$). Maka H_{a1} diterima

H_{o1} ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa biaya berpengaruh

terhadap kepuasan pelanggan pengguna listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.

- 2) Variabel keunggulan produk memiliki nilai t_{hitung} 0,861 sedangkan t_{tabel} 1,670. Sehingga $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,861 < 1,670$). Maka H_{a1} ditolak H_{o1} diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa keunggulan produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.

9. Uji Simultan (Uji f)

Tabel IV.15
Hasil Uji (F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	306.385	2	153.193	6.154	.004 ^b
	Residual	1518.599	61	24.895		
	Total	1824.984	63			

Sumber: Hasil Output spss 25 (data diolah)

Nilai f_{tabel} untuk nilai signifikan 0,1 dengan *regression* $df_1 = k-1$ atau $3-1 = 2$ (k jumlah variabel) dan residual $df_2 = 64-2-1 = 61$ (n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel independen) maka hasil yang diperoleh untuk f_{tabel} adalah sebesar 2,391.

Berdasarkan hasil uji signifikansi simultan (uji F) di atas bahwa nilai f_{hitung} sebesar 6,154 sedangkan f_{tabel} sebesar 2,391 sehingga $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($6,154 > 2,391$) maka H_{a3} diterima H_{o3} ditolak. Selanjutnya nilai untuk nilai sig. sebesar 0,004 sehingga nilai sig $< 0,1$ ($0,004 < 0,1$)

maka H_{a3} diterima H_{o3} ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa biaya dan keunggulan produk berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan pelanggan listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.

10. Uji Koefisien Determinasi (R)

Tabel IV.16
Hasil Koefisien Determinasi (R)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.402 ^a	.162	.134	5.00777

Sumber: Hasil Output spss 25 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai R 0,402 menunjukkan hubungan antara biaya dan keunggulan produk terhadap kepuasan pelanggan terdapat hubungan sebesar 0,402 yang berarti jika diinterpretasikan dari tabel nilai R, maka berada pada interpretasi pada tingkat sedang. Hasil analisis koefisien determinasi (R) diatas diperoleh angka *R square* 0,162 atau 16,2%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel biaya dan keunggulan produk memberikan pengaruh 16,2% terhadap kepuasan pelanggan pengguna listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan. Sedangkan sisanya sebesar 83,8% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain seperti kualitas pelayanan, kualitas produk dan lain-lain.

11. Uji analisis regresi linear berganda

Tabel IV.17
Hasil Uji Analisis Regresi Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.335	6.562		2.032	.046
	Biaya	.513	.211	.334	2.430	.018
	Keunggulan Produk	.147	.171	.118	.861	.393

Sumber: Hasil Output spss 25 (data diolah).

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh biaya dan keunggulan produk terhadap kepuasan pelanggan. Persamaan regresinya sebagai berikut:

$$KP=13.335+0,513By+0,147KPr+e$$

- a. Nilai konstanta sebesar 13,335 menyatakan bahwa jika biaya dan keunggulan produk diasumsikan 0 maka kepuasan pelanggan listrik prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan sebesar 13,335 satuan.
- b. Nilai koefisien regresi variabel biaya bernilai positif sebesar 0,513 artinya apabila tingkat nilai biaya meningkat sebesar 1 satuan maka kepuasan pelanggan masyarakat pengguna listrik prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan adalah meningkat dengan nilai 0,513 satuan dengan asumsi nilai variabel independen lain tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara biaya dengan kepuasan pelanggan masyarakat

pengguna listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.

- c. Nilai koefisien regresi variabel keunggulan produk bernilai positif sebesar 0,147 artinya apabila tingkat nilai keunggulan produk meningkat sebesar 1 satuan maka kepuasan pelanggan masyarakat pengguna listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan adalah meningkat dengan nilai 0,147 satuan dengan asumsi nilai variabel independen lain tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara keunggulan produk dengan kepuasan pelanggan masyarakat pengguna listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.

D. Pembahasan Penelitian

1. Pengaruh Biaya Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.

Berdasarkan hasil regresi yang telah dilakukan pada penelitian ini, diketahui bahwa pengaruh biaya dan keunggulan produk listrik Prabayar terhadap kepuasan pelanggan di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan yaitu hasil uji parsial menyatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ disimpulkan bahwa terdapat pengaruh biaya terhadap kepuasan pelanggan pengguna listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.

Hasil ini didukung oleh penelitian Ade Syarif Maulana, biaya merupakan sejumlah uang yang harus dibayarkan untuk mendapatkan

hak menggunakan suatu produk. Pelanggan akan lebih memilih kinerja produk mana yang lebih efektif, efisien dan cocok dengan kebutuhannya serta sesuai nilai suatu harga atau biaya, bila kinerja tersebut efektif, efisien dan cocok dengan harapannya berarti pelanggan akan merasa puas dan akan membuat perhitungan pengeluaran biaya untuk pengadaan produk tersebut. Dengan demikian maka terdapat hubungan positif antara biaya dengan dengan kepuasan pelanggan. Artinya bahwa semakin tinggi tingkat kelayakan harga maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan, sebaliknya semakin rendah tingkat kelayakan harga maka semakin rendah pula kepuasan pelanggan.⁸⁹

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Aldi An Nurfalah yang berjudul “pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen di kedai kopi mustafa85 di Pandeglang Banten (studi kasus Kedai Kopi Mustafa85 di Pandeglang Banten)”, menyatakan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.⁹⁰

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Dewi Nurma Sari yang berjudul “Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap

⁸⁹ Ade Syarif Maulana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI”, *dalam Jurnal Ekonomi*, Vol. 7, No. 2, (2016), hlm. 123.

⁹⁰ Aldi An Nurfalah Dkk, “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Kopi Mustafa85 Pandeglang Banten (Studi kasus kedai kopi Mustafa85 di Pandeglang Banten), *dalam Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, Vol. 13, No. 2, (2020), hlm. 1.

kepuasan pelanggan pada rumah makan sidempuan medan”, yang menyatakan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.⁹¹

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Maslikhatul Aulia yang berjudul “Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen amanda brownis”, menyatakan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.⁹²

Sedangkan hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang ditemukan oleh Ivan Reyhansyah yang berjudul “Analisis Pengaruh *Service quality* dan biaya terhadap kepuasan pelanggan (Study kasus pada PT. Mustikasakti sarana kaca)” bahwa tidak terdapat pengaruh biaya terhadap kepuasan pelanggan.⁹³

Dari hasil penelitian yang diperoleh peneliti langsung dari lapangan melalui pengisian kuesioner yang diisi oleh pelanggan listrik prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan menyatakan bahwa banyak pelanggan yang mengeluh dengan biaya yang diterapkan oleh pihak PLN yaitu pelanggan merasa biaya dalam menggunakan listrik prabayar terlalu mahal, disamping itu pelanggan terkadang juga merasa sulit dalam mengatur keuangan untuk pengeluaran rumah tangga dikarenakan pengeluaran dalam

⁹¹ Dewi Nurmasari Dkk, “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Sidempuan Medan”, dalam *Jurnal Manajemen Tools*, Vol. 9, No. 1, (2018), hlm. 1.

⁹² Maslikhatul Aulia, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownis”, dalam *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 6, No. 5, (2017). hlm. 1.

⁹³ Ivan Reyhansyah, “Analisis Pengaruh *Service Quality* dan Biaya Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada PT. Mustikasakti Sarana Kencana)”, dalam *Majalah Ilmiah Bahari Jogja (MIBJ)*, Vol. 18, No. 1, (2020), hlm. 1.

menggunakan listrik Prabayar tidak menentu. Dan pelanggan merasa terbebani dengan biaya pengeluaran dalam menggunakan listrik Prabayar.

Dapat disimpulkan bahwa variabel biaya listrik Prabayar berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.

2. Pengaruh Keunggulan Produk Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.

Berdasarkan hasil regresi yang telah dilakukan pada penelitian ini, diketahui bahwa pengaruh biaya dan keunggulan produk listrik Prabayar terhadap kepuasan pelanggan di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan yaitu hasil uji parsial menyatakan bahwa variabel keunggulan produk tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.

Keunggulan produk adalah produk yang mampu melakukan suatu diferensiasi produk yang komponennya antara lain adalah produk tersebut harus inovatif dibandingkan produk lain yang sudah ada, produk tersebut harus mempunyai kualitas produk yang tinggi dan dapat membedakan diri dari kualitas produk yang lainnya.⁹⁴

⁹⁴ Dyah Kusumawati dan Abdul Syakur, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Komunikasi Words Of Mouth (Studi pada PD BPR BKK Demak Cabang Sayung, Kab. Demak), dalam *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 5, No. 1, (2016), hlm. 48.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Dyah Kusumawati dan Abdul Syakur yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Komunikasi Words Of Mouth (Studi pada PD BPR BKK Demak Cabang Sayung, Kab. Demak)” menyatakan bahwa variabel keunggulan produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.⁹⁵

Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan hasil penelitian Ratna Puspita Sari dan Imroatul Khasanah yang berjudul “Analisis pengaruh keunggulan produk dan kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan terhadap minat mereferensikan (Studi pada pelanggan listrik Prabayar PT.PLN (Persero) APJ Semarang) 2008-2012” yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh variabel keunggulan produk terhadap kepuasan pelanggan.⁹⁶

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Endi Rahman yang berjudul “Pengaruh kualitas produk listrik Prabayar dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.PLN (Persero) area Gorontalo rayon telaga” menyatakan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.⁹⁷

⁹⁵ Dyah Kusumawati dan Abdul Syakur, “Pengaruh Kualitas Layanan, “hlm. 1.

⁹⁶ Ratna Puspita Sari dan Imroatul Khasanah, “Analisis Pengaruh Keunggulan Produk dan Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Mereferensikan (Studi pada pelanggan listrik Prabayar PT. PLN (Persero) APJ Semarang) 2008-2012”, dalam *Jurnal Diponegoro Journal Of Management*, Vol. 4, No. 1, (2015), hlm. 10.

⁹⁷ Endi Rahman, “Pengaruh kualitas produk listrik Prabayar dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.PLN (Persero) area Gorontalo rayon telaga”, dalam *jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, Vol. 1, No. 2, (2018), hlm. 279.

Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan hasil penelitian Tutik Pebrianti yang berjudul “Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan listrik Prabayar (studi kasus pada PT.PLN (Persero) uiws2jb up3 ogan ilir ULP indra laya” menyatakan bahwa terdapat pengaruh variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.⁹⁸

Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan hasil penelitian Rahayu Lestari dan Elwisam yang berjudul “Pengaruh persepsi harga, kualitas produk, dan citra merek terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya pada minat beli ulang produk mie instant sedap” menyatakan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.⁹⁹

Hasil Penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Pralda Sari yang berjudul “Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada butik *online shopping* di kota Kaimana Papua Barat” yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.¹⁰⁰

⁹⁸ Tutik Pebrianti, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar (Studi Kasus Pada PT PLN (Persero) UIWS2JB Up3 Ogan Ilir ULP Indralaya),” *Jurnal EKOBIS (Kajian Ekonomi Dan Bisnis)*, Vol. 3, No. 2 (2020): hlm. 76.

⁹⁹ Rahayu Lestari and Elwisam, “Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Pada Minat Beli Ulang Produk Mie Instant Sedaap,” *Jurnal Ilmu Dan Budaya*, Vol. 41, No. 63 (2019): hlm. 7515.

¹⁰⁰ Pralda Sari, “*Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada butik online shopping di kota Kaimana Papua Barat*”, (Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar, 2022), hlm. 50.

Dari hasil penelitian yang diperoleh peneliti langsung dari lapangan melalui pengisian kuesioner yang diisi oleh pelanggan listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan menyatakan bahwa pelanggan tidak mempermasalahkan keunggulan produk yang terdapat pada listrik Prabayar, namun sebaliknya pelanggan merasa nyaman dalam menggunakan listrik Prabayar dikarenakan listrik Prabayar memiliki fitur yang canggih, selain itu pelanggan mempunyai kebebasan tersendiri dalam pengisian pulsa tanpa adanya tenggat waktu yang ditentukan, dan pelanggan setuju dengan keunggulan produk yang terdapat pada listrik Prabayar.

Dapat disimpulkan bahwa variabel keunggulan produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.

3. Pengaruh Biaya dan Keunggulan Produk Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada penelitian ini, diketahui bahwa pengaruh biaya dan keunggulan produk listrik Prabayar terhadap kepuasan pelanggan di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan yaitu hasil uji simultan menyatakan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ disimpulkan bahwa secara simultan biaya dan keunggulan produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.

Biaya dan keunggulan produk mempunyai hubungan yang sangat penting, karena pada umumnya pelanggan berpendapat bahwa produk yang bagus selalu dibanderol dengan pengeluaran biaya operasional yang tinggi juga. Walaupun pendapat ini tidak sepenuhnya benar, tetapi informasi ini selalu diperhatikan dalam biaya operasional dalam penggunaan suatu produk, karena biaya merupakan salah satu faktor dalam proses kepuasan pelanggan. Begitu juga dengan keunggulan produk, karena keunggulan produk yang berkualitas akan menarik minat pelanggan untuk menggunakan produk dari perusahaan tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian penelitian Eri Riskawati yang berjudul “Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen produk herbal penawar al walhida (HPA) di kota Jambi” menyatakan bahwa variabel harga dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen produk herbal penawar al walhida (HPA) di kota Jambi.¹⁰¹ Dapat disimpulkan bahwa biaya dan keunggulan produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidimpuan. Dengan hasil yang dijawab oleh responden dalam kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidimpuan.

¹⁰¹ Eri Riskawati, “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Herbal Penawar Al Wahidah (HPA) Di Kota Jambi”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi, 2020), hlm. 68.

E. Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin. Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna itu sulit, sebab dalam pelaksanaan dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan. Diantara keterbatasan yang dihadapi peneliti selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada penggunaan variabel yang diteliti yaitu biaya dan keunggulan produk sementara masih banyak lagi variabel lain yang dapat diteliti, seperti kualitas pelayanan, kualitas produk, perilaku konsumen, nilai pelanggan dan lain sebagainya yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian ini.
2. Dalam menyebarkan kuesioner/angket, peneliti tidak mengetahui apakah responden mengisi angket dengan jujur dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan yang dapat mempengaruhi validitas yang diperoleh.

Meskipun demikian peneliti tetap berusaha dan selalu sabar dalam melakukan penelitian agar penelitian ini maksimal. Akhirnya dengan segala kerja keras serta usaha dan bantuan dari semua pihak skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga peneliti selanjutnya lebih sempurna lagi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh biaya dan keunggulan produk terhadap kepuasan pelanggan di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji secara parsial (uji t) terdapat pengaruh biaya listrik Prabayar terhadap kepuasan pelanggan di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.
2. Berdasarkan hasil uji secara parsial (uji t) tidak terdapat pengaruh keunggulan produk listrik Prabayar terhadap kepuasan pelanggan di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.
3. Berdasarkan hasil uji secara simultan (uji F) bahwa terdapat pengaruh biaya dan keunggulan produk listrik Prabayar terhadap kepuasan pelanggan di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan peneliti sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan

Peneliti ini diharapkan dapat menjadi bentuk sumbangan, agar para mahasiswa dapat lebih mudah untuk memperoleh pengetahuan mengenai biaya, keunggulan produk dan kepuasan pelanggan dan memperoleh hasil yang lebih akurat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya yang digunakan sebagai referensi dengan mempertimbangkan variabel lain diluar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini seperti kualitas pelayanan, perilaku konsumen, kebijakan tarif listrik Prabayar nilai pelanggan dan lain sebagainya yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian ini.

3. Bagi PT.PLN (Persero)

Bagi PT.PLN (Persero) dapat digunakan sebagai masukan dalam meningkatkan hubungan dan komunikasi dengan pelanggan listrik Prabayar agar dapat mengorek informasi mengenai keluhan dan keinginan-keinginan pelanggan dalam menggunakan listrik Prabayar dan PLN dapat memberikan informasi terhadap pelanggan mengenai keuntungan penggunaan listrik Prabayar dan cara pemakaian ataupun pengoperasian listrik Prabayar.

4. Bagi Peneliti

Bagi peneliti sendiri, dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu membuat peneliti lebih luas lagi pengetahuannya dan kedepannya lebih baik lagi dalam melakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Ade Wahyuni Azhar dan Hasnan Nasrun, *Menulis Laporan Penelitian bagi Peneliti Pemula*, (Sumatera Barat: Insan Cendekia Mandiri, 2020).
- Andi Susilawaty, dkk, *Epidemiologi Lingkungan*, (Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022).
- Adiwarman A. Karim, *Ekonomi Mikro Islami*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012)
- Albert Kurniawan Purnomo, *Pengolahan Riset Ekonomi Jadi Mudah Dengan IBM Spss*, (Surabaya: CV.Jakad Publishing, 2019).
- Ade Syarif Maulana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI", *dalam Jurnal Ekonomi*, Vol. 7, No. 2, (2016).
- Arif Hoetoro, *Ekonomi Mikro Islam*, (Malang: UB Press, 2018).
- Dermawan Wibisono, *Riset Bisnis Panduan Bagi Praktisi dan Akademisi*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002).
- Didik Harjadi dan Iqbal Arraniri, *Experiential Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*, (Cirebon: Insania, 2021).
- Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006).
- I Dewa Ayu Agung Tantri Pramawati, dkk, *Akuntansi Biaya* (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021).
- I Gusti Putu Darya, *Akuntansi Manajemen*, (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019).
- I Made Sudarma Adiputra, dkk, *Statistik Kesehatan Teori & Aplikasi*, (Yayasan Kita Menulis, 2021).
- Iendy Zelviean Adhari, *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*, (Pasuruan: CV, Penerbit Kiara Media, 2021).
- Kuswadi, *Meningkatkan Laba Melalui Pendekatan Akuntansi Keuangan dan Akuntansi Biaya*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2005).
- Lailatus Sa'adah, *Statistik Inferensial*, (Jombang: LPPM, 2021).
- Muhammad Ali Equatora, dan Lollong Manting, *Teknik Pengumpulan Data Klien* (Bitread Publishing PT. Lontar Digital Asia www.bitread.co.id, 2021).

- Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa konsep dasar untuk penulisan skripsi & analisis data dengan Spss* (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019).
- Nur Achmad Budi Yulianto, dkk, *Metodelogi Penelitian Bisnis*, (Malang: Polinema Press, 2018).
- Nugrahini, dkk, *Dasar Ilmu Ekonomi*, (Yayasan Kita Menulis, 2022).
- Nurhadi, Dkk, *Metode Penelitian Ekonomi Islam* (Jawa Barat: Media Sains Indonesia, 2021).
- Setyo Tri Wahyudi, *Statistika Ekonomi Konsep, Teori, dan Penerapan*, (Malang: UB Press, 2017).
- Siregar Budi Gautama dan Ali Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Medan: Merdeka Kreasi, 2021).
- Siti Fadjarajani, dkk, *Metodologi Penelitian Pendekatan Multidisiline*, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2020).
- Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2013).
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andy, 1997).

Sumber Jurnal:

- Aldi An Nurfalah Dkk, “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Kopi Mustafa85 Pandeglang Banten (Studi kasus kedai kopi Mustafa85 di Pandeglang Banten)”, *dalam Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, Vol. 13, No. 2, 2020.
- Ali Hardana, Dkk, “Pengaruh Investasi Aktiva Tetap, Modal Kerja dan Ukuran Perusahaan Terhadap Profitabilitas Pada PT. Charoen Pokphand Indonesia TBK”, (*Jurnal of Sharia Economic and Business*), Vol. 1, No. 1,
- Ali Hardana, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Industri Kecil Di Kota Padangsidempuan dan Kabupaten Tapanuli Selatan”, (*Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial dan Keislaman*), Vol. 04, No. 1, 2018.
- Anita A. Husain, dkk, “Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan dan Keunggulan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen di FIF Group Cabang Manado”, *jurnal Emba*, Vol.10, No.1, 2022.
- Bawon Dwi Nugraha Pratiwi, dkk, “Penerapan Biaya Kualitas Untuk Meningkatkan Efisiensi Biaya Produksi pada PT.Pertani (Persero)

Cabang Sulawesi Utara”, dalam *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern FEB UNSRAT*.

Citra Anita Rahma, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda IDK 2 Medan”, dalam *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, Vol 12, No. 2, 2020.

Didik Kurniawan, “Analisis Perilaku Biaya: Suatu Studi Komparasi Konsep Teoretis dan Praktik Pada Biaya Produksi”, dalam *Jurnal Substansi*, Vol 1, No. 1, 2017.

Dita Amanah, “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Majestyk Bakery dan Cake Shop Cabang H.M. Yamin Medan”, dalam *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, Vol 2, No. 1 2010.

Dyah Kusumawati dan Abdul Syakur, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Komunikasi Words Of Mouth (Studi pada PD BPR BKK Demak Cabang Sayung, Kab. Demak), dalam *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 5 No. 1, 2016.

Dewi Nurmasari Dkk, “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Sidempuan Medan”, dalam *Jurnal Manajemen Tools*, Vol. 9, No. 1, 2018.

Deti Maylina dan Ade Sofyan Mulazid, “Analisis Pengaruh *Quality, Customer Relationship Management* dan Keunggulan Produk Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Syariah”, Vol. 19, No. 1, 2018.

Endi Rahman, “Pengaruh kualitas produk listrik Prabayar dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.PLN (Persero) area Gorontalo rayon telaga”, dalam *jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, Vol. 1, No. 2, 2018

Febriana Martina Longdong, “Penerapan Target Costing Dalam Perencanaan Biaya Produksi Pada CV. Sinar Mandiri”, dalam *Jurnal Emba*, Vol. 4, 2016.

Fitroh Tri Kurnia Maulidina, "*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Listrik Prabayar Di PT. PLN (Persero) Gresik*", *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, Vol. 1, No.1, 2020.

Ike Kusdyah, “Persepsi Harga, Persepsi Merek, Persepsi Nilai, dan Keinginan Pembelian Ulang Jasa Clinic Kesehatan (Studi Kasus Erha Clinic Surabaya)”, dalam *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 7, No. 1, 2012

Ivan Reyhansyah, “Analisis Pengaruh *Service Quality* dan Biaya Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada PT. Mustikasakti Sarana

- Kencana)", *dalam Majalah Ilmiah Bahari Jogja (MIBJ)*, Vol. 18, No. 1, 2020.
- Kusuma Rizal Wahyu, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas, dan Emosional Terhadap kepuasan Pelanggan", *dalam Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol 4, No.12, 2015.
- Maslikhatul Aulia, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownis", *dalam Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 6, No. 5, 2017.
- Musriani Desta, "Studi Tentang Pelayanan Konsumen Prabayar Voucher Listrik Di Kecamatan Samarinda Seberang" *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 3, No. 1, April 2015.
- M.Saleh Lubis, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Arumas Hotel Lubuk Sikaping", *dalam Jurnal Apresiasi Ekonomi*, Vol. 1, No. 2, 2013.
- Ndaru Prasastono dan Sri Yulianto Fajar Pradapa, "Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi", *dalam Jurnal Dinamika Kepariwisata*, Vol. 10, No. 2, 2012.
- Novi Tria Mardalena, dkk, "Pengaruh Kesadaran Merek, Kepercayaan Merek, dan Keunggulan Produk Terhadap Minat Beli Produk Luxuri Fashion Brand Dengan Gender Sebagai Moderating Pada Pemasaran Media Sosial di Kota Banda Aceh ", *dalam Jurnal Magister Manajemen*, Vol. 2, No. 1, 2018
- Renniwyaty Siringoringo and Putu Hari Kurniawan, "Analisis Nilai Pelanggan, Kualitas Layanan dan Kebijakan Tarif Listrik Prabayar Terhadap Kepercayaan Pelanggan dan Dampaknya pada Citra PLN *Bright Batam*" , *Jurnal Akuntansi Bareleng*, Vol.3 No. 1 2018.
- Rahayu Lestari, "Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Pada Minat Beli Ulang Produk Mie Instant Sedaap, *dalam Jurnal Ilmu dan Budaya*, Vol. 41, No. 63, 2019.
- Ratna Puspita Sari dan Imroatul Khasanah , "Analisis Pengaruh Keunggulan Produk dan Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Mereferensikan (Studi pada pelanggan listrik prabayar PT. PLN (Persero) APJ Semarang) 2008-2012", *dalam Jurnal Diponegoro Journal Of Management*, Vol. 4, No. 1, 2015.

Ryan Krisna Hadi, "Pengaruh Keunggulan Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Produk Rangka Atap Baja Ringan Taso C75.75, dalam *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. 10, No. 3, 2013.

Sitty Rahmi Lasena, "Analisis Penentuan Harga Pokok Produksi Pada PT. Dimembe Nyiur Agripro", dalam *Jurnal Emba*, Vol. 1, No. 3, 2013.

Sugeng Rianto, "Pengaruh Keunggulan Produk, Mutu Strategi dan Keunggulan Biaya, Pengaruhnya Terhadap Kinerja Perusahaan", dalam *Majalah Ilmiah Solusi*, Vol. 16, No. 4, 2018.

Tutik Pebrianti, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar (Studi kasus pada PT. PLN (Persero) UIWS2JB UP3 Ogan Ilir ULP Indralaya), dalam *Jurnal Ekobis*, Vol. 3, No. 2, 2020.

Sumber Skripsi:

Eri Riskawati, *Skripsi Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Herbal Penawar Al Wahidah (HPA) Di Kota Jambi*, (Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi, 2020)

Sangkot Ibrahim, *Skripsi Evaluasi Kepuasan Pelanggan Pengguna Listrik Prabayar di Kelurahan Sihitang Kota Padangsidempuan*, (IAIN Padangsidempuan, 2016)

Harka Pratikto, *Skripsi Pengaruh Keunggulan Produk, Rasa Percaya dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Pengkreditan Rakyat "Kusuma Sumbing" Kantor Cabang Temanggung*, (Universitas Muhammadiyah Magelang, 2019)

Atika Rahmi Galingging, *Skripsi Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Im3 pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area*, (Universitas Medan Area, 2016)

Hasil Wawancara

Hasil Wawancara dengan Arman Mahadi Lubis, Pengguna Listrik Prabayar, 11 Juli, 2022, pukul 17.10 WIB.

Hasil Wawancara dengan Ade Suherna, Pengguna Listrik Prabayar, 11 Juli, 2022 pukul 16.50 WIB.

Hasil Wawancara dengan Rijon Hamonanan, Pengguna Listrik Pra Bayar, 05 Maret 2022 pukul 10.35 WIB.

Hasil Wawancara dengan Rika Maya Sari, Pengguna Listrik Pra Bayar, 04 Maret 2022 pukul 17.32 WIB.

Hasil Wawancara dengan Widya Nasution, Pengguna Listrik Pra Bayar, 05 Maret 2022 pukul 10.18 WIB.

Sumber Lain

Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia "Operasi Paralel Pembangkit Tenaga Listrik Dengan Jaringan Tenaga Listrik PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)", No. 01, 2017

Struktur dan Tata Letak Perumnas Kelurahan Pijorkoling, Kantor Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan

Data Pengguna listrik Prabayar, Kantor PT. PLN (Persero) ULP Padangsidempuan Kota.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama Lengkap : Raja Abdul Latif Dalimunthe
2. Tempat/Tanggal Lahir : Padangsidimpuan, 13 Agustus 1999
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Anak Ke : 3 dari 4 Bersaudara
6. Alamat : Perumnas Pijorkoling Kota Padangsidimpuan
7. Kewarganegaraan : Indonesia
8. No. Telepon/WA : 081269348614
9. Email : dltraja51@gmail.com

II. PENDIDIKAN

1. SD Negeri 200503 Pijorkoling (2006-2012)
2. SMP Negeri 8 Padangsidimpuan (2012-2015)
3. SMA Negeri 8 Padangsidimpuan (2015-2018)
4. Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (2018-2022)

III. IDENTITAS ORANG TUA

1. Nama Ayah : Ahmad Rizal Dalimunthe
2. Pekerjaan : Wiraswasta
3. Nama Ibu : Derliana Tampubolon
4. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
5. Alamat : Perumnas Pijorkoling Kota Padangsidimpuan

IV. PRESTASI AKADEMIK

1. IPK :
2. Judul Skripsi : Pengaruh Biaya dan Keunggulan Produk Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kelurahan Perumnas Pijorkoling Kota Padangsidimpuan

V. MOTTO HIDUP

“Berjalanlah, jangan pernah berhenti, karena disetiap pergerakan itu pasti ada perubahan yang didapatkan”.

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M.

NIP : 197907202011011005

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: “Pengaruh Biaya dan Keunggulan Produk Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan”.

Yang disusun oleh:

Nama : Raja Abdul Latif Dalimunthe

Nim : 18 402 00132

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Ekonomi Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

1.
2.
3.

Dengan harapan masukan dan penilaian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidempuan, Oktober 2022

Validator

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M.
NIP. 197907202011011005

LEMBAR VALIDASI
ANGKET KEPUASAN PELANGGAN (Y)

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *Cheklis* (\surd) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Rasa puas	1,2,3			
Rasa senang	4,5			
Kesan positif	6,7			
Niat loyal	8,9,10			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidempuan, Oktober 2022

Validator

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M.
NIP. 197907202011011005

**LEMBAR VALIDASI
ANGKET BIAYA(X₁)**

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *Cheklis* (\surd) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Harga terjangkau	1,2			
Sesuai layanan yang akan diterima	3,4			
Sesuai fasilitas yang akan diterima	5,6,7			
Lebih murah dari pesaing	8,9			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidempuan, Oktober 2022

Validator

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M.
NIP. 197907202011011005

LEMBAR VALIDASI
ANGKET KEUNGGULAN PRODUK (X₂)

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *Cheklis* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Kualitas produk dapat bersaing	1,2,3			
Kesesuaian produk	4,5,6,7			
Jangka waktu ketahanan produk	8,9,10			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidempuan, Oktober 2022

Validator

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M.
NIP. 197907202011011005

ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi pada program Strata 1 (S1) Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, saya :

Nama : Raja Abdul Latif Dalimunthe

NIM : 18 402 00132

Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

Bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul “**Pengaruh Biaya Dan Keunggulan Produk Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidimpuan**”. Sehubungan dengan itu saya mohon kesediaan dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan lengkap sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Informasi yang Bapak/Ibu/saudara/i berikan hanya digunakan untuk penelitian ini, dan kerahasiaannya akan saya jaga dengan sungguh – sungguh.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i dalam menjawab pernyataan pada kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Padangsidimpuan, Oktober 2022

Hormat Saya

Raja Abdul Latif Dalimunthe
Nim. 18 402 00132

ANGKET PENELITIAN
PENGARUH BIAYA DAN KEUNGGULAN PRODUK LISTRIK
PRABAYAR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PERUMNAS
KELURAHAN PIJORKOLING KOTA PADANGSIDIMPUAN

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis kelamin :
4. Lama menjadi pelanggan :

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan dan jawaban yang tersedia.
2. Jawab dan isilah sesuai dengan pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda centang (√) pada alternatif yang tersedia pada kolom jawaban.
3. Mohon jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian, pada salah satu pilihan jawaban.

Nilai pada pernyataan:

Pernyataan Positif

Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Kurang Setuju (KS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat TidakSetuju (STS)
5	4	3	2	1

Pernyataan Negatif

Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Kurang Setuju (KS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat TidakSetuju (STS)
1	2	3	4	5

4. Semua jawaban Bapak/Ibu, saudara/i dijamin kerahasiaannya.
5. Pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian.

Daftar Pernyataan

1. Kepuasan Pelanggan (Y)

No.	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Kwh-meter Prabayar memiliki fitur yang canggih dan modern					
2	Adanya keluhan pelanggan dalam menggunakan listrik Prabayar					
3	Listrik Prabayar memiliki sistem pelayanan yang cepat dan tepat					
4	Kwh-meter Prabayar selalu memberikan yang terbaik mengenai permasalahan kelistrikan					
5	Listrik Prabayar memiliki sistem pelayanan tak terbatas					
6	Bukan kemauan tersendiri pelanggan dalam menggunakan listrik Prabayar					
7	Adanya kebebasan waktu pelanggan dalam mengisi ulang pulsa token listrik Prabayar					
8	Kualitas yang unggul membuat meningkatnya rasa puas dan senang pelanggan dalam menggunakan listrik Prabayar					
9	Kwh-meter Prabayar memiliki sistem yang mudah dalam pelayanan					
10	Timbulnya rasa nyaman menggunakan listrik Prabayar karena tidak ada campur tangan dari pihak PLN.					

2. Angket Biaya (X₁)

No.	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Biaya pengeluaran dalam menggunakan listrik Prabayar tidak membebani ekonomi keluarga					
2.	Pengisian token pulsa dengan harga patokan minimum Rp. 20.000 sangat membebani bagi pelanggan					
3.	Servis yang dilakukan pihak PLN untuk pelanggan listrik Prabayar sangat memuaskan					
4.	Setiap servis jasa yang diberikan pihak PLN selalu sesuai dengan kebutuhan pelanggan					
5.	Setiap sarana yg berkaitan dengan keunggulan Kwh-meter Prabayar sangat memuaskan					
6.	Pelanggan merasa ribet dan terbebani dengan membeli token pulsa listrik Prabayar ke warung					
7.	Kwh-meter Prabayar memiliki sarana yang lengkap					
8.	Biaya Pengeluaran listrik Prabayar lebih dapat diatur dan lebih terjangkau dari listrik pasca bayar					
9.	Saya merasa lebih hemat dalam menggunakan listrik Prabayar.					

3. Angket Keunggulan Produk (X₂)

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Keunggulan yang ada pada listrik prabayar sangat memuaskan					
2.	Kwh-meter prabayar lebih mudah rusak karena sering disentuh saat mengisi token pulsa					
3.	Kwh-meter prabayar tidak memiliki keakuratan dalam sistem kelistrikan					
4.	Kwh-meter prabayar sudah teruji kualitasnya					
5.	Kwh-meter prabayar memiliki teknologi yang modern dan dapat dipercaya					
6.	Selama menggunakan listrik prabayar privasi lebih terjaga dan tidak terganggu					
7.	Menggunakan Kwh-meter prabayar lebih memuaskan karena dibawah pengendalian tersendiri					
8.	Kwh-meter prabayar memiliki sistem penggunaan yang terkendali dan nyaman					
9.	Dalam menggunakan Kwh-meter prabayar keamanan pelanggan lebih terjamin					
10.	Kwh-meter prabayar lebih efisien dibanding Kwh-meter pasca bayar.					

Padangsidimpuan, Oktober 2022

Responden

.....

34	3	5	4	4	3	5	4	4	4	36
35	3	4	4	3	3	3	3	4	4	31
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
37	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29
38	4	4	4	4	2	3	4	4	4	33
39	4	5	4	4	3	4	4	4	5	37
40	4	4	4	3	3	3	4	3	3	31
41	3	4	4	3	3	4	3	3	2	29
42	3	4	4	3	4	3	4	4	5	34
43	4	3	5	2	3	2	3	2	4	28
44	3	3	4	3	3	5	4	3	4	32
45	5	4	5	5	2	3	3	4	4	35
46	2	4	4	2	2	2	4	4	4	28
47	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
48	4	4	5	4	4	4	4	3	5	37
49	3	4	5	3	4	4	5	5	4	37
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
51	3	3	4	3	3	4	4	4	4	32
52	2	4	5	3	2	1	4	5	2	28
53	1	3	4	5	4	4	5	3	2	31
54	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
55	4	3	5	3	3	4	3	4	4	33
56	3	4	4	3	2	1	3	4	3	27
57	3	4	5	3	3	4	4	4	5	35
58	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
59	2	2	3	4	3	2	4	4	5	29
60	3	4	4	4	3	4	4	3	3	32
61	4	4	5	4	4	3	4	5	4	37
62	4	4	4	3	3	4	4	4	3	33
63	3	3	4	3	3	3	4	4	3	30
64	4	4	5	5	4	3	5	5	4	39

2. Hasil Kuesioner/Angket Variabel Keunggulan Produk (X₂)

Responden	Variabel Keunggulan Produk (X ₂)										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
2	5	4	5	4	4	2	3	4	4	4	39
3	4	4	5	3	4	3	2	3	3	4	35
4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	42
5	5	3	4	3	4	5	3	5	5	4	41
6	4	2	4	5	5	2	3	4	4	4	37
7	5	3	4	5	3	4	4	4	3	3	38
8	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	39
9	5	4	5	2	4	2	3	4	4	4	37
10	5	5	3	4	5	4	4	3	3	4	40
11	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	36
12	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	41
13	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	35
14	3	5	4	4	5	3	4	3	5	4	40
15	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	43
16	4	4	4	2	2	3	3	4	4	3	33
17	5	5	3	5	5	5	3	3	3	4	41
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	40
20	4	2	4	5	4	3	4	4	5	4	39
21	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	40
22	2	2	4	2	2	3	2	2	4	2	25
23	5	5	2	4	3	3	5	4	4	4	39
24	4	1	3	4	2	3	4	2	2	2	27
25	4	3	5	3	3	2	4	4	3	4	35
26	4	4	4	3	4	2	2	4	4	5	36
27	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	37
28	5	5	5	5	4	3	5	4	3	1	40
29	5	5	5	4	5	2	4	3	2	5	40
30	4	3	4	4	4	2	2	2	4	4	33
31	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	36
32	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	39
33	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41

34	4	3	5	4	4	2	4	4	4	4	38
35	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	36
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	36
38	4	4	5	5	3	4	3	3	4	4	39
39	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	41
40	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	37
41	2	1	4	4	4	2	3	3	2	3	28
42	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38
43	1	4	4	4	3	3	2	4	1	4	30
44	3	5	3	2	4	3	4	4	5	5	38
45	4	2	4	3	5	2	4	5	3	4	36
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	38
47	3	3	3	5	5	4	4	5	4	5	41
48	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	38
49	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	33
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
51	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
52	4	2	2	2	4	3	3	3	5	5	33
53	3	3	2	4	4	2	1	3	4	4	30
54	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	37
55	4	3	3	4	4	1	3	3	4	5	34
56	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	35
57	2	2	4	3	4	3	2	2	3	3	28
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
59	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	22
60	5	4	3	5	4	3	5	5	5	5	44
61	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	41
62	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37
63	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	38
64	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	35

3. Hasil Kuesioner/Angket Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Responden	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	40
2	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	45
3	1	3	5	4	3	3	2	5	5	1	32
4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	46
5	3	2	5	5	3	2	4	2	4	3	33
6	5	5	3	2	5	2	5	5	3	1	36
7	4	4	2	5	4	3	5	4	5	4	40
8	5	4	3	3	2	2	4	4	4	3	34
9	4	5	4	2	4	4	4	5	2	3	37
10	5	3	5	4	4	3	2	4	3	5	38
11	3	3	2	4	3	3	5	3	2	3	31
12	5	5	4	3	3	3	4	4	4	2	37
13	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40
14	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	45
15	5	5	3	2	4	2	1	5	5	5	37
16	4	2	2	5	2	4	3	4	3	4	33
17	3	3	5	4	3	3	2	1	1	3	28
18	4	4	5	4	3	2	3	4	4	3	36
19	4	2	3	2	2	2	4	3	4	3	29
20	4	3	4	1	5	3	4	4	5	5	38
21	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42
22	1	1	5	4	5	1	1	5	2	1	26
23	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	36
24	3	2	4	3	4	3	2	3	1	3	28
25	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	42
26	3	4	5	2	5	3	5	4	4	3	38
27	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	41
28	5	3	2	4	1	4	4	4	4	4	35
29	5	3	5	4	5	2	5	5	4	3	41
30	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	48
31	5	2	5	5	2	1	2	2	2	2	28
32	3	1	4	4	5	5	5	3	2	5	37
33	5	3	3	2	4	3	4	2	5	5	36

34	4	4	2	3	5	4	3	4	4	3	36
35	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	32
36	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	39
37	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	24
38	2	2	3	4	5	2	4	2	1	2	27
39	5	4	5	5	5	2	3	2	4	3	38
40	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	37
41	5	4	4	3	2	2	2	3	3	2	30
42	2	4	3	2	2	2	1	5	4	1	26
43	1	5	3	4	1	3	4	3	2	1	27
44	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	34
45	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	45
46	2	4	5	4	4	2	4	4	1	4	34
47	4	2	4	5	3	3	3	3	3	3	33
48	5	5	2	4	4	4	3	3	3	3	36
49	4	2	4	2	3	2	4	5	4	4	34
50	5	2	3	2	5	5	5	5	5	5	42
51	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	41
52	2	1	4	4	4	5	5	3	4	5	37
53	4	4	3	3	4	2	2	4	3	3	32
54	4	4	3	2	4	3	5	4	2	4	35
55	3	5	3	5	3	3	5	4	5	3	39
56	2	5	3	5	5	2	3	2	4	3	34
57	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	45
58	4	3	5	3	5	4	5	4	4	4	41
59	3	4	3	4	5	3	3	2	2	3	32
60	2	2	5	2	3	4	3	5	5	4	35
61	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38
62	5	5	4	3	3	3	4	3	3	4	37
63	2	4	2	4	3	3	4	3	2	4	31
64	5	1	5	5	4	4	4	4	2	5	39

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.Total I
X1.1	Pearson Correlation	1	.311*	.222	.127	-.149	-.012	-.061	.008	.186	.349**
	Sig. (2-tailed)		.012	.078	.316	.241	.923	.629	.950	.141	.005
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X1.2	Pearson Correlation	.311*	1	.295*	.081	-.061	.058	.224	-.041	.138	.403**
	Sig. (2-tailed)	.012		.018	.523	.634	.651	.075	.749	.276	.001
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X1.3	Pearson Correlation	.222	.295*	1	.001	.069	.081	.158	.168	.215	.439**
	Sig. (2-tailed)	.078	.018		.992	.589	.523	.212	.184	.089	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X1.4	Pearson Correlation	.127	.081	.001	1	.401**	.258*	.001	.049	.095	.455**
	Sig. (2-tailed)	.316	.523	.992		.001	.039	.991	.699	.458	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X1.5	Pearson Correlation	-.149	-.061	.069	.401**	1	.510**	.157	.243	.225	.591**
	Sig. (2-tailed)	.241	.634	.589	.001		.000	.216	.053	.073	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X1.6	Pearson Correlation	-.012	.058	.081	.258*	.510**	1	.251*	.279*	.176	.645**
	Sig. (2-tailed)	.923	.651	.523	.039	.000		.046	.026	.164	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X1.7	Pearson Correlation	-.061	.224	.158	.001	.157	.251*	1	.291*	.020	.456**
	Sig. (2-tailed)	.629	.075	.212	.991	.216	.046		.020	.877	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X1.8	Pearson Correlation	.008	-.041	.168	.049	.243	.279*	.291*	1	.210	.518**
	Sig. (2-tailed)	.950	.749	.184	.699	.053	.026	.020		.096	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X1.9	Pearson Correlation	.186	.138	.215	.095	.225	.176	.020	.210	1	.524**
	Sig. (2-tailed)	.141	.276	.089	.458	.073	.164	.877	.096		.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X1.Total	Pearson Correlation	.349**	.403**	.439**	.455**	.591**	.645**	.456**	.518**	.524**	1
	Sig. (2-tailed)	.005	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.Total I
X2.1	Pearson Correlation	1	.349**	.127	.197	.271*	.178	.456**	.238	.266*	.152	.620**
	Sig. (2- tailed)		.005	.316	.120	.030	.160	.000	.058	.034	.232	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X2.2	Pearson Correlation	.349**	1	.166	.202	.272*	.254*	.318*	.137	.171	.250*	.620**
	Sig. (2- tailed)	.005		.190	.110	.030	.043	.010	.280	.176	.047	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X2.3	Pearson Correlation	.127	.166	1	.093	.092	.050	.050	.021	-.057	-.098	.270*
	Sig. (2- tailed)	.316	.190		.466	.469	.696	.692	.871	.657	.439	.031
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X2.4	Pearson Correlation	.197	.202	.093	1	.359**	.260*	.408**	.126	.025	.116	.535**
	Sig. (2- tailed)	.120	.110	.466		.004	.038	.001	.320	.845	.360	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X2.5	Pearson Correlation	.271*	.272*	.092	.359**	1	.106	.215	.183	.258*	.491**	.598**
	Sig. (2- tailed)	.030	.030	.469	.004		.406	.088	.148	.040	.000	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X2.6	Pearson Correlation	.178	.254*	.050	.260*	.106	1	.321**	.142	.203	-.068	.481**
	Sig. (2- tailed)	.160	.043	.696	.038	.406		.010	.264	.108	.592	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X2.7	Pearson Correlation	.456**	.318*	.050	.408**	.215	.321**	1	.363**	.234	.050	.655**
	Sig. (2- tailed)	.000	.010	.692	.001	.088	.010		.003	.062	.692	.000

	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X2.8	Pearson Correlation	.238	.137	.021	.126	.183	.142	.363**	1	.277*	.227	.489**
	Sig. (2-tailed)	.058	.280	.871	.320	.148	.264	.003		.027	.071	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X2.9	Pearson Correlation	.266*	.171	-.057	.025	.258*	.203	.234	.277*	1	.408**	.524**
	Sig. (2-tailed)	.034	.176	.657	.845	.040	.108	.062	.027		.001	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X2.10	Pearson Correlation	.152	.250*	-.098	.116	.491**	-.068	.050	.227	.408**	1	.464**
	Sig. (2-tailed)	.232	.047	.439	.360	.000	.592	.692	.071	.001		.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X2.Total	Pearson Correlation	.620**	.620**	.270*	.535**	.598**	.481**	.655**	.489**	.524**	.464**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.031	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.Total
Y.1	Pearson Correlation	1	.157	.027	-.050	.100	.125	.213	.150	.268*	.384**	.500**
	Sig. (2-tailed)		.215	.834	.696	.431	.325	.091	.237	.032	.002	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
Y.2	Pearson Correlation	.157	1	-.122	-.042	.049	-.074	.071	.142	.207	-.118	.292*
	Sig. (2-tailed)	.215		.337	.743	.699	.560	.575	.263	.100	.352	.019
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
Y.3	Pearson Correlation	.027	-.122	1	.223	.294*	.014	.017	.183	.077	.106	.354**
	Sig. (2-tailed)	.834	.337		.077	.018	.913	.894	.147	.543	.405	.004
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
Y.4	Pearson Correlation	-.050	-.042	.223	1	.039	.099	.111	-.171	-.066	.067	.244
	Sig. (2-tailed)	.696	.743	.077		.758	.437	.382	.177	.604	.599	.052
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
Y.5	Pearson Correlation	.100	.049	.294*	.039	1	.252*	.313*	.215	.133	.327**	.550**
	Sig. (2-tailed)	.431	.699	.018	.758		.045	.012	.088	.295	.008	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
Y.6	Pearson Correlation	.125	-.074	.014	.099	.252*	1	.473**	.225	.221	.582**	.574**
	Sig. (2-tailed)	.325	.560	.913	.437	.045		.000	.074	.080	.000	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
Y.7	Pearson Correlation	.213	.071	.017	.111	.313*	.473**	1	.188	.236	.428**	.623**
	Sig. (2-tailed)	.091	.575	.894	.382	.012	.000		.137	.060	.000	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
Y.8	Pearson Correlation	.150	.142	.183	-.171	.215	.225	.188	1	.441**	.161	.505**
	Sig. (2-tailed)	.237	.263	.147	.177	.088	.074	.137		.000	.204	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
Y.9	Pearson Correlation	.268*	.207	.077	-.066	.133	.221	.236	.441**	1	.331**	.592**
	Sig. (2-tailed)	.032	.100	.543	.604	.295	.080	.060	.000		.007	.000

	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
Y.10	Pearson	.384**	-.118	.106	.067	.327**	.582**	.428**	.161	.331**	1	.661**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.002	.352	.405	.599	.008	.000	.000	.204	.007		.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
Y.Total	Pearson	.500**	.292*	.354**	.244	.550**	.574**	.623**	.505**	.592**	.661**	1
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.000	.019	.004	.052	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.604	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	29.98	10.968	.119	.621
X1.2	29.73	10.865	.225	.591
X1.3	29.36	10.869	.292	.579
X1.4	29.94	10.567	.277	.580
X1.5	30.31	9.361	.379	.549
X1.6	30.14	8.853	.433	.530
X1.7	29.75	10.444	.258	.584
X1.8	29.72	10.015	.317	.568
X1.9	29.69	9.933	.317	.568

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.711	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	33.02	14.873	.477	.669
X2.2	33.34	14.388	.450	.673
X2.3	33.02	17.444	.093	.730
X2.4	33.06	15.425	.370	.688
X2.5	33.02	15.476	.474	.673
X2.6	33.89	15.813	.306	.700
X2.7	33.47	14.634	.522	.661
X2.8	33.23	16.214	.353	.692
X2.9	33.09	15.578	.363	.689
X2.10	33.02	16.143	.305	.699

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.642	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	32.23	24.087	.313	.616
Y.2	32.47	26.602	.063	.674
Y.3	32.11	26.099	.171	.644
Y.4	32.36	27.281	.040	.671
Y.5	32.23	23.674	.382	.601
Y.6	32.88	23.952	.435	.594
Y.7	32.33	22.668	.467	.581
Y.8	32.23	24.500	.346	.610
Y.9	32.50	22.889	.422	.591
Y.10	32.52	22.222	.516	.570

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Biaya	64	25.00	39.00	33.5781	3.50874
Keunggulan Produk	64	22.00	44.00	36.7969	4.32849
Kepuasan Pelanggan	64	24.00	48.00	35.9844	5.38219
Valid N (listwise)	64				

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		64
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.90965876
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.071
	Negative	-.062
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.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.

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan	Between Groups	(Combined)	561.009	13	43.155	1.707	.088
		Linearity	287.941	1	287.941	11.390	.001
Biaya	Within Groups	Deviation from Linearity	273.068	12	22.756	.900	.553
			1263.975	50	25.280		
Total			1824.984	63			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan	Between Groups	(Combined)	578.190	16	36.137	1.362	.202
		Linearity	126.041	1	126.041	4.751	.034
		Deviation from Linearity	452.150	15	30.143	1.136	.353
	Within Groups		1246.794	47	26.528		
	Total		1824.984	63			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.335	6.562		2.032	.046		
	Biaya	.513	.211	.334	2.430	.018	.720	1.389
	Keunggulan Produk	.147	.171	.118	.861	.393	.720	1.389

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.411	4.225		1.281	.205
	Biaya	.027	.135	.030	.200	.842
	Keunggulan Produk	-.070	.110	-.095	-.634	.528

a. Dependent Variable: Abs_RES

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	13.335	6.562		2.032	.046
	Biaya	.513	.211	.334	2.430	.018
	Keunggulan produk	.147	.171	.118	.861	.393

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	306.385	2	153.193	6.154	.004 ^b
	Residual	1518.599	61	24.895		
	Total	1824.984	63			

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), Keunggulan produk, Biaya

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.402 ^a	.162	.134	5.00777

a. Predictors: (Constant), Keunggulan Produk, Biaya

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	13.335	6.562		2.032	.046
	Biaya	.513	.211	.334	2.430	.018
	Keunggulan Produk	.147	.171	.118	.861	.393

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dokumentasi pengisian kuesioner dengan pelanggan listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan



Dokumentasi dengan Ibu Hafsa salah satu pelanggan listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan tepatnya di Jalan Cendana, pada tanggal 25 Oktober 2022, Pukul 10.45 WIB.



Dokumentasi dengan Abang Asrul Efendi salah satu pelanggan listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidempuan tepatnya di Jalan Mahoni I, pada tanggal 21 Oktober 2022, Pukul 13.10 WIB.



Dokumentasi dengan Ibu Isdarina salah satu pelanggan listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidimpuan tepatnya di Jalan Mahoni III, pada tanggal 22 Oktober 2022, Pukul 15.15 WIB.



Dokumentasi dengan Ibu Nur Rianti salah satu pelanggan listrik Prabayar di Perumnas Kelurahan Pijorkoling Kota Padangsidimpuan tepatnya di Jalan Jati Raya, pada tanggal 22 Oktober 2022, Pukul 16.10 WIB.

Tabel Nilai t

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	d.f
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	40
41	1,303	1,683	2,020	2,421	2,701	41
42	1,302	1,682	2,018	2,418	2,698	42
43	1,302	1,681	2,017	2,416	2,695	43
44	1,301	1,680	2,015	2,414	2,692	44
45	1,301	1,679	2,014	2,412	2,690	45
46	1,300	1,679	2,013	2,410	2,687	46
47	1,300	1,678	2,012	2,408	2,685	47
48	1,299	1,677	2,011	2,407	2,682	48
49	1,299	1,677	2,010	2,405	2,680	49
50	1,299	1,676	2,009	2,403	2,678	50
51	1,298	1,675	2,008	2,402	2,676	51
52	1,298	1,675	2,007	2,400	2,674	52
53	1,298	1,674	2,006	2,399	2,672	53
54	1,297	1,674	2,005	2,397	2,670	54
55	1,297	1,673	2,004	2,396	2,668	55
56	1,297	1,673	2,003	2,395	2,667	56
57	1,297	1,672	2,002	2,394	2,665	57
58	1,296	1,672	2,002	2,392	2,663	58
59	1,296	1,671	2,001	2,391	2,662	59
60	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	60
61	1,296	1,670	2,000	2,389	2,659	61
62	1,295	1,670	1,999	2,388	2,657	62
63	1,295	1,669	1,998	2,387	2,656	63
64	1,295	1,669	1,998	2,386	2,655	64
65	1,295	1,669	1,997	2,385	2,654	65
66	1,295	1,668	1,997	2,384	2,652	66
67	1,294	1,668	1,996	2,383	2,651	67
68	1,294	1,668	1,995	2,382	2,650	68
69	1,294	1,667	1,995	2,382	2,649	69
70	1,294	1,667	1,994	2,381	2,648	70
71	1,294	1,667	1,994	2,380	2,647	71
72	1,293	1,666	1,993	2,379	2,646	72
73	1,293	1,666	1,993	2,379	2,645	73
74	1,293	1,666	1,993	2,378	2,644	74
75	1,293	1,665	1,992	2,377	2,643	75
76	1,293	1,665	1,992	2,376	2,642	76
77	1,293	1,665	1,991	2,376	2,641	77
78	1,292	1,665	1,991	2,375	2,640	78

Sumber: Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS (Dr. Imam Ghozali)

Tabel Titik Kritis Distribusi F

F $\alpha = 0.1$

df2	df1	1	2	3	4	5	6	7
1	39	8.63458	49.500000	53.593245	55.832961	57.240077	58.204416	58.905953
2	8	5.26316	9.000000	9.161790	9.243416	9.292626	9.325530	9.349081
3	5	5.538319	5.462383	5.390773	5.342644	5.309157	5.284732	5.266195
4	4	4.544771	4.324555	4.190860	4.107250	4.050579	4.009749	3.978966
5	4	4.060420	3.779716	3.619477	3.520196	3.452982	3.404507	3.367899
6	3	3.775950	3.463304	3.288762	3.180763	3.107512	3.054551	3.014457
7	3	3.589428	3.257442	3.074072	2.960534	2.883344	2.827392	2.784930
8	3	3.457919	3.113118	2.923796	2.806426	2.726447	2.668335	2.624135
9	3	3.360303	3.006452	2.812863	2.692680	2.610613	2.550855	2.505313
10	3	3.285015	2.924466	2.727673	2.605336	2.521641	2.460582	2.413965
11	3	3.225202	2.859511	2.660229	2.536188	2.451184	2.389067	2.341566
12	3	3.176549	2.806796	2.605525	2.480102	2.394022	2.331024	2.282780
13	3	3.136205	2.763167	2.560273	2.433705	2.346724	2.282979	2.234103
14	3	3.102213	2.726468	2.522224	2.394692	2.306943	2.242559	2.193134
15	3	3.073186	2.695173	2.489788	2.361433	2.273022	2.208082	2.158178
16	3	3.048110	2.668171	2.461811	2.332745	2.243758	2.178329	2.128003
17	3	3.026232	2.644638	2.437434	2.307747	2.218253	2.152392	2.101689
18	3	3.006977	2.623947	2.416005	2.285772	2.195827	2.129581	2.078541
19	3	2.989900	2.605612	2.397022	2.266303	2.175956	2.109364	2.058020
20	3	2.974653	2.589254	2.380087	2.248934	2.158227	2.091322	2.039703
21	3	2.960956	2.574569	2.364888	2.233345	2.142311	2.075123	2.023352
22	3	2.948585	2.561314	2.351170	2.219274	2.127944	2.060497	2.008397
23	3	2.937356	2.549290	2.338727	2.206512	2.114911	2.047227	1.994915
24	3	2.927117	2.538332	2.327390	2.194882	2.103033	2.035132	1.982625
25	3	2.917745	2.528305	2.317017	2.184242	2.092165	2.024062	1.971376
26	3	2.909132	2.519096	2.307491	2.174469	2.082182	2.013893	1.961039
27	3	2.901192	2.510609	2.298712	2.165463	2.072981	2.004519	1.951510
28	3	2.893846	2.502761	2.290595	2.157136	2.064473	1.995851	1.942696
29	3	2.887033	2.495483	2.283069	2.149415	2.056583	1.987811	1.934521
30	3	2.880695	2.488716	2.276071	2.142235	2.049246	1.980333	1.926916
31	3	2.874784	2.482407	2.269548	2.135542	2.042406	1.973361	1.919825
32	3	2.869259	2.476512	2.263453	2.129288	2.036014	1.966845	1.913196
33	3	2.864083	2.470990	2.257744	2.123430	2.030027	1.960742	1.906987
34	3	2.859225	2.465809	2.252387	2.117934	2.024408	1.955014	1.901158
35	3	2.854655	2.460936	2.247350	2.112765	2.019124	1.949626	1.895676
36	3	2.850349	2.456346	2.242605	2.107896	2.014147	1.944560	1.890511
37	3	2.846285	2.452014	2.238128	2.103302	2.009449	1.939760	1.885635
38	3	2.842442	2.447920	2.233896	2.098959	2.005009	1.935231	1.881026
39	3	2.838804	2.444044	2.229890	2.094848	2.000805	1.930944	1.876661
40	3	2.835354	2.440369	2.226092	2.090950	1.996820	1.926879	1.872522
41	3	2.832078	2.436880	2.222486	2.087250	1.993036	1.923019	1.868593
42	3	2.828964	2.433564	2.219059	2.083732	1.989439	1.919349	1.864856
43	3	2.825999	2.430407	2.215796	2.080384	1.986015	1.915856	1.861300
44	3	2.823173	2.427399	2.212688	2.077194	1.982752	1.912527	1.857909
45	3	2.820476	2.424529	2.209722	2.074151	1.979639	1.909351	1.854675
46	3	2.817901	2.421788	2.206890	2.071244	1.976666	1.906317	1.851585
47	3	2.815438	2.419168	2.204182	2.068465	1.973823	1.903416	1.848631
48	3	2.813081	2.416660	2.201591	2.065805	1.971103	1.900640	1.845803
49	3	2.810823	2.414258	2.199109	2.063258	1.968497	1.897981	1.843094
50	3	2.808658	2.411955	2.196730	2.060816	1.965959	1.895431	1.840496
51	3	2.806580	2.409745	2.194446	2.058472	1.963601	1.892984	1.838003
52	3	2.804584	2.407622	2.192254	2.056221	1.961299	1.890634	1.835609
53	3	2.802665	2.405582	2.190146	2.054058	1.959085	1.888375	1.833307
54	3	2.800819	2.403620	2.188119	2.051977	1.956956	1.886201	1.831093
55	3	2.799043	2.401731	2.186167	2.049974	1.954907	1.884109	1.828961
56	3	2.797331	2.399911	2.184287	2.048044	1.952933	1.882094	1.826907
57	3	2.795681	2.398157	2.182475	2.046184	1.951030	1.880151	1.824928
58	3	2.794089	2.396465	2.180727	2.044390	1.949194	1.878277	1.823018
59	3	2.792552	2.394832	2.179040	2.042658	1.947422	1.876468	1.821174
60	3	2.791068	2.393255	2.177411	2.040986	1.945710	1.874720	1.819392
61	3	2.789633	2.391733	2.175836	2.039370	1.944056	1.873032	1.817672
62	3	2.788246	2.390257	2.174314	2.037807	1.942457	1.871399	1.816007
63	3	2.786904	2.388831	2.172841	2.036295	1.940910	1.869819	1.814397
64	3	2.785604	2.387451	2.171415	2.034831	1.939412	1.868289	1.812838
65	3	2.784346	2.386114	2.170034	2.033414	1.937961	1.866808	1.811328
66	3	2.783127	2.384818	2.168697	2.032040	1.936556	1.865373	1.809865
67	3	2.781944	2.383563	2.167399	2.030709	1.935193	1.863981	1.808446
68	3	2.780797	2.382344	2.166141	2.029417	1.933871	1.862631	1.807070
69	3	2.779684	2.381163	2.164921	2.028164	1.932589	1.861321	1.805735
70	3	2.778604	2.380015	2.163735	2.026947	1.931343	1.860049	1.804438
71	3	2.777554	2.378901	2.162584	2.025766	1.930134	1.858814	1.803179
72	3	2.776535	2.377818	2.161466	2.024618	1.928959	1.857614	1.801955



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 256 /In.14/G.1/G.4c/TL.00/09/2022
Hal : Mohon Izin Riset

15 September 2022

Yth. Lurah Pijorkoling Kecamatan Padangsidempuan Tenggara

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menerangkan bahwa:

Nama : Raja Abdul Latif
NIM : 1840200132
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Pengaruh Pembiayaan dan Keunggulan Produk Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kelurahan Perumnas Pijorkoling Kota Padangsidempuan".

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

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



Wakil Dekan Bidang Akademik

Her Hasibuan

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



PEMERINTAH KOTA PADANG SIDEMPUAN
KECAMATAN PADANG SIDEMPUAN TENGGARA
KELURAHAN PIJORKOLING

Jln. H.T Rizal Nurdin Km.8,2

Kode Pos. 22733

Pijorkoling, 18 Oktober 2022

nomor : 420/ ⁶⁴⁰ /2022
jenis : Biasa
keperluan : -
sifat : Izin Riset

Kepada :
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Ekonomi Syariah Universitas
Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad
Addary

di

Padang Sidempuan

Sehubungan dengan surat dari Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Nomor: 2361/In.14/G.1/G.4c/TL.00/09/2022 tanggal 15 September 2022 hal Mohon Izin Riset.

Berkenaan dengan hal tersebut di atas, kami dari Kelurahan Pijorkoling Kecamatan Padang Sidempuan Tenggara Kota Padang Sidempuan dengan ini menerima dan memberikan Izin Riset kepada:

Nama : RAJA ABDUL LATIF
NPM : 1840200132
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam
Semester : IX (Sembilan)
Judul Skripsi : "Pengaruh Pembiayaan dan Keunggulan Produk Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kelurahan Pijorkoling".

Demikian surat ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.



ZULKHAIRIN HIDAYAT, S.Sos

20903 200701 1 026



PEMERINTAH KOTA PADANG SIDEMPUAN
KECAMATAN PADANG SIDEMPUAN TENGGARA
KELURAHAN PIJORKOLING
Jln. T. Rizal Nurdin Km 8,2 Padang Sidempuan Kode Pos 22733

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

Nomor : 551.39 / 716.12022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Zulkarnain Hidayat, S.Sos**
Jabatan : **Lurah Pijorkoling**
Kecamatan Padang Sidempuan Tenggara

Menerangkan bahwa:

Nama : **Raja Abdul Latif**
NIM : **1840200132**
Semester : **X (Sembilan)**
Program Studi : **Perbankan Syariah**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**
Perguruan Tinggi : **Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary**
Padangsidempuan

Nama tersebut di atas benar telah melaksanakan penelitian di Kelurahan Pijorkoling Kecamatan Padang Sidempuan Tenggara sebagai bahan penulisan skripsi berjudul: "Pengaruh Pembiayaan dan Keunggulan Produk Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kelurahan Pijorkoling".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



ZULKARNAIN HIDAYAT, S.Sos
Penata Tingkat I
209032007011026