

**ANALISIS KUALITAS PELAYAN PADA PT. PLN (PERSERO)
SUB. RAYON SERASAN
SKRIPSI**

**CANDRA DINATA
NIM 101310772**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

2015

ANALYSIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT. PLN (PERSERO)

SUB RAYON SERASAN

Penanggung jawab yuridis

CANDRA DINATA

NIM :101310772

Diyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus

Dalam Ujian Skripsi/Komrehensif

Pada Tanggal 18 September 2015

Majelis Penguji

Pembimbing Utama

Dr. Muiszuddin, SE, MSI

NIDN. 11-1107-600-10

Pembimbing Kedua

Edy Suryadi, SE, MM

NIDN. 11-100263-01

Penguji Utama

Samsuddin, SE,MM,Si

NIDN.11-131177-01

Penguji Kedua

Dedi Haryanto,SE, MM

NIDN 11-131177-02

Pontianak, September 2015

Disahkan Oleh

Universitas Muhammadiyah Pontianak

Fakultas Ekonomi

Dekan

Devi Yasmin, SE, MM

NIDN 0230066701

ABTRAK

Tujuan dari penelitian pada Analisis Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Sub Rayon Serasan ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan dengan langkah memperbaiki kinerja perusahaan dengan cara menetapkan kualitas pelayanan yang baik pada PT. PLN (Persero) Sub Rayom Serasan.

Penelitian ini menggunakan metode *survey*, yaitu penelitian yang menggunakan data sampel yang diambil dari populasi yang ada. Teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari wawancara, observasi dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan PT. PLN (Persero) Sub Rayon Serasan. Penentuan besarnya sampel dilakukan secara *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 100 orang.

Analisis data dilakukan dengan pendekatan diagram kartesius, yaitu menggambarkan nilai rata-rata dari variabel persepsi dan variabel harapan serta membandingkan nilai rata-rata kedua variabel tersebut, hasil pendekatan dengan diagram kartesius terhadap variabel persepsi dan variabel harapan pelanggan PT. PLN (Persero) Sub Rayon Serasan, bahwa nilai persepsi (y) lebih besar dari pada nilai harapan (x) atau $y = 4,82 > x = 3,97$ artinya kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Sub Rayon Serasan masih merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul :“**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT. PLN (PERSERO) SUB. RAYON SERASAN**”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar keserjanaan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak .

Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan, masukan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak H. Helman Fachri, SE, MM, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Ibu Devi Yasmin, SE, MM, selaku Dekan Universitas Muhammadiyah Pontianak.
3. Dr. Muiszudin, SE, MSi selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah memberikan arahan dan bimbingan, hingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Bapak Edy Suryadi, SE, MM, selaku Dosen PA dan dosen pembimbing kedua yang telah memberikan saran dan bimbingannya selama ini, hingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini.

5. Keluarga dan Teman-teman khususnya Jurusan Manajemen yang selalu memberikan dukungan baik material maupun do'a, perhatian dan dorongannya selama ini, sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan tentunya masih banyak diperlukan perbaikan. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Pontianak, April 2015

Penulis,

CANDRA DINATA

DAFTAR ISI

ABSTRA	1
KATA PENGANTAR	II
DAFTAR ISI	III
DAFTAR TABEL	IV
DAFTAR GAMBAR	VI
DAFTAR LAMPIRAN.....	VII
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
F. Kerangka Penelitian	8
G. Metode Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	20
A. Pengertian Jasa	20
B. Karakteristik Jasa	21
C. Kualitas Pelayanan	22
D. Pengukuran Kualitas Jasa	27
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	30
A. Sejarah Singkat Perusahaan	30
B. Visi,Misi dan Motto	31
C. Struktur Organisasi Perusahaan	32
D. Sumber Daya Manusia	38
E. Fasilitas Perusahaan.....	39

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	40
A. Karakteristik Responden	40
B. Uji Instrumen	44
C. Analisis Kesenjangan antara Persepsi dengan Harapan	49
BAB V PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58

DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Jumlah Pelanggan	3
1.2 Tabel Pemasangan Baru	4
1.3 Tabel Pengaduan Pelanggan	6
1.4 Tabel Skala Likert	17
3.1 Tabel Jumlah Pegawai	38
4.1 Tabel Jenis Kelamin	40
4.2 Tabel Umur Responden	41
4.3 Tabel Pendidikan Responden	42
4.4 Tabel Pekerjaan Responden	43
4.5 Tabel Penghasilan Responden	43
4.6 Tabel Hasil Uji Validitas (Persepsi)	45
4.7 Tabel Hasil Uji Validitas (Harapan).....	46
4.8 Tabel Hasil Uji Realibilitas (Persepsi)	48
4.9 Tabel Hasil Uji Realibilitas (Harapan)	48
4.10 Tabel Hasil Penilaian Variabel Keandalan	50
4.11 Tabel Hasil Penilaian Variabel Daya Tanggap	51
4.12 Tabel Hasil Penilaian Variabel Jaminan	52
4.13 Tabel Hasil Penilaian Variabel Empati	53
4.14 Tabel Hasil Penilaian Variabel Fisik	54
4.15 Tabel Rekapitulasi Skor Servqual	55

DAFTAR GAMBAR

1.1 Kerangka Pemikiran	10
3.1 Struktur Organisasi Perusahaan	34

LAMPIRAN

4.6 Tabel Hasil Uji Validitas (Persepsi)	59
4.7 Tabel Hasil Uji Validitas (Harapan)	60
4.8 Tabel Hasil Uji Realibilitas (Persepsi)	61
4.9 Tabel Hasil Uji Realibilitas (Harapan)	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang beroperasi di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan masyarakat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya BUMN sebagai berikut :

1. Sebagai penyedia barang ekonomis dan jasa yang tidak disediakan oleh swasta.
2. Merupakan alat pemerintah dalam menata kebijakan perekonomian.
3. Sebagai pengelola dari cabang-cabang produksi sumber daya alam untuk masyarakat banyak.
4. Sebagai penyedia layanan dalam kebutuhan masyarakat.
5. Sebagai penghasil barang dan jasa demi pemenuhan orang banyak.
6. Membuka lapangan kerja dan penghasil devisa Negara.
7. Pembantu dalam pengembangan usaha kecil koperasi.
8. Pendorong dalam aktivitas masyarakat terhadap berbagai lapangan usaha.

Untuk mengoptimalkan pemerintah mengeluarkan peraturan menteri-menteri BUMN sebagai berikut :

1. Peraturan menteri BUMN No-01/MBU/01/2015, tentang pedoman penanganan benturan kepentingan di lingkungan kementerian badan usaha milik Negara.
2. Peraturan menteri BUMN No-02/MBU/02/2015, tentang cara pengangkatan dan pemberhentian anggota komisaris dan badan dewan pengawasan badan usaha milik Negara.
3. Peraturan menteri BUMN No-03/Mbu/02/2015, tentang cara pengangkatan dan pemberhentian anggota direksi badan usaha milik Negara.
4. Peraturan menteri BUMN No-04/MBU/02/2015,tentang perubahan atas peraturan menteri Negara dan badan usaha milik Negara.
5. Peraturan menteri BUMN No-05/MBU/02/2015,tentang pedoman tata naskah dalam kementerian badan usaha milik Negara.
6. Peraturan menteri BUMN No-05/MBU/02/2015,tentang persyaratan pengangkatan pimpinan tinggi secara terbuka dilingkungan kementerian badan usaha milik Negara,dan peraturan menteri-menteri lainnya.

Salah satu badan usaha milik Negara (BUMN) yang dimiliki pemerintah adalah Perusahaan Listrik Negara (PLN). PT. PLN (Persero) merupakan salah satu Perusahaan yang memberikan pelayanan kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam menyediakan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia. Dalam meningkatkan pelayanan penyediaan

tenaga listrik oleh PT. PLN (Persero) mengacu kepada Undang-Undang RI No.30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan bahwa,tenaga listrik mempunyai peran sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional.

Sesuai ketentuan Undang-Undang No.30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan hak-hak konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang baik, mendapatkan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik,mendapatkan pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik,dan mendapatkan ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik. Dalam memberikan pelayanan di berbagai daerah PT. PLN (Persero) membuka berbagai cabang di Indonsia.

PT. PLN (Persero) Sub Rayon Serasan mulai beroperasi dari jam 17.00 sore sampai 06.00 pagi dan hususnya pada hari minggu PLN tidak ada pemadaman, untuk pembayaran rekening listris oleh pelanggan harus berupa tunai di lokasi loket yang telah disediakan olah PLN, apabila pelanggan telat dalam pebayaran maka akan dikenakan denda yang telah disepakati bersama.

PT. PLN (Persero) Sub Rayon Serasan memilik daya tampung sebesar 32.067.****KVA, untuk melayani pelanggan –pelanggan seperti misalnya pelanggan sosial, rumah tangga, bisnis, jalan umum, dan layanan indosat. Jumlah pelanggan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1.1
PT.PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan
Jumlah Pelanggan 2011-2014

Tahun	Jenis-Jenis Pelanggan						
	Sosial	Rumah Tangga	Bisnis	Pemerintah	Jalan Umum	Layanan Indosat	Total
2011	30	1297	24	16	1	0	1368
2012	29	1383	14	18	1	1	1446
2013	29	1383	14	18	1	1	1446
2014	27	1512	16	21	1	1	1579

Sumber : PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan 2015

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa secara keseluruhan pada 2012 terjadi jumlah peningkatan pelanggan PT.PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan sebesar 5,70% jika dibandingkan dengan 2011. Kenaikan ini diikuti oleh adanya kenaikan pelanggan rumah tangga, pemerintah dan layanan Indosat sebanyak 6,63%, 2,5% dan 1%

Pada 2013 PT. PLN (Persero) Sub Rayon Serasan tidak ada melakukan pemasangan baru, sedangkan pada 2014 PT. PLN (Persero) Sub Rayon Serasan mengalami peningkatan sebesar 9,19%, jika dibandingkan 2013. Kenaikan ini juga diikuti kenaikan jumlah pelanggan rumah tangga, bisnis, dan pemerintah 9,32%, 14,28%, dan 16,66%.

Untuk mengatasi peningkatan seperti terlihat pada Tabel 1.1 PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan melakukan usaha-usaha untuk memenuhi

permintaan pemasangan listrik. Pada Tabel 1.2 menjelaskan jumlah Daftar Tunggu dan Pemasangan Baru.

Tabel 1.2
PT. PLN (Persero) Sub Rayon Serasan
Jumlah Daftar Tunggu dan Pemasangan Baru
2011-2014

No	Tahun	Daftar Tunggu	Pasang Baru	Jumlah Pelanggan
1	2011	304	304	1368
2	2012	78	78	1446
3	2013	72	Belum dipasang	1446
4	2014	61	133	1579

Sumber : PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan 2015

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa pada 2012 jumlah daftar tunggu di PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan tiap tahunnya mengalami penurunan masing-masing sebesar 74,43%, 7,69%, dan 15,27%. Sedangkan pemasangan baru pada 2012 dan 2013 juga mengalami penurunan 74,43%, dan 100%. Namun, Pada 2014 pemasangan baru PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan mengalami peningkatan dibandingkan pada 2012 dan 2013 sebesar 70,51%.

Hasil wawancara dari beberapa pelanggan PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan ada beberapa keluhan dari pelanggan. Bentuk keluhan dari pelanggan berupa seringnya terjadi pemadaman listrik, pembayaran listrik yang terlalu

mahal, keterlambatan pemasangan baru, loket pembayaran yang tidak teratur atau terjadwal (buka atau tutup), dan tegangan yang turun naik. Hal ini merupakan indikator pelayanan yang cepat, tepat dan transparan semua dalam kategori kurang baik di PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan. Pernyataan ini terbukti dengan ada beberapa pengaduan pelanggan pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3
PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan
Jumlah Pengaduan Pelanggan 2014

No	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan
1	Pemadaman listrik secara tiba-tiba	12
2	Pembayaran listrik terlalu mahal	18
3	Keterlambatan pemasangan baru	9
4	Tegangan yang turun naik	7
5	Loket pembayaran yang tidak teratur dan terjadwal (buka atau tutup)	14
6	Jumlah	60

Sumber : Rekapitulasi kotak pengaduan PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan

Tabel 1.3 menunjukkan dari jumlah pengaduan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan, pengaduan yang paling banyak dari pelanggan adalah tentang pembayaran listrik terlalu mahal sekitar 30%.

Berdasarkan penjelasan di atas yang sangat mempengaruhi peran PT. PLN (Persero) Sub Rayon Serasan sebagai BUMN yang berwenang dalam

menyediakan kebutuhan tenaga listrik bagi masyarakat. Oleh karena itu kajian mengenai kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Sub Rayon Serasan sangat penting dilakukan sebagai salah satu upaya untuk melihat dan mengamati tingkat kinerja PT.PLN (Persero) Sub Rayon Serasan.

B . Permasalahan

Dengan memperhatikan uraian pada latar belakang di atas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan”.

C . Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan pembatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan jasa yang meliputi *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.*
2. Hanya pelanggan rumah tangga PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan.

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang akan dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. **Penulis**, merupakan kesempatan untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh di bangku kuliah serta melatih untuk dapat menganalisis dan menemukan solusi dari setiap permasalahan sosial sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat berbangsa dan bernegara.
2. **Perusahaan**, memperoleh informasi terbarunya tentang pelayanan sebenarnya sehingga mampu memahami kebutuhan dan keinginan konsumen yang pada akhirnya menjadikan Perusahaan PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan menjadi lebih baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang prima terhadap pelanggannya.
3. **Almamater**, merupakan tambahan referensi ilmiah yang berguna bagi mahasiswa maupun para akademisi untuk mengembangkan ilmu khususnya di bidang analisis kepuasan pelanggan terhadap perusahaan air minum.

F. Kerangka Pemikiran

1. Jasa

Menurut Nugroho (2009 ; 9), jasa adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Triswandari (2011 ; 12) mendefinisikan jasa sebagai tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima.

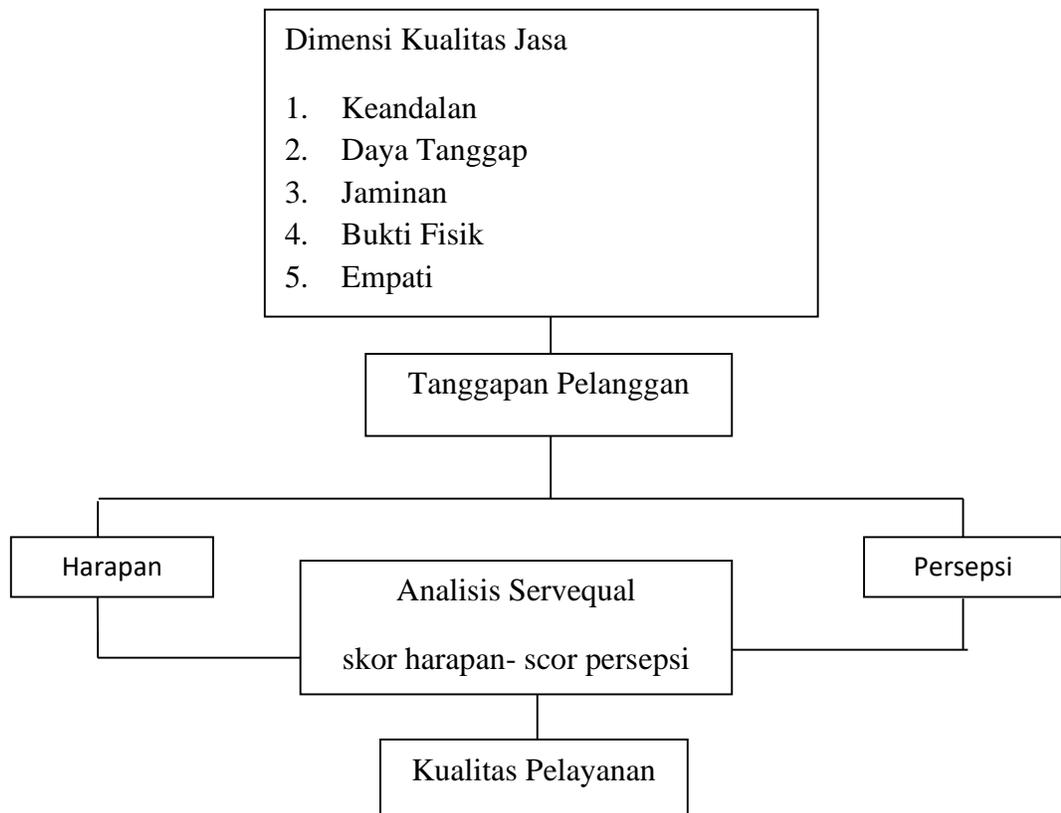
Pengukuran kualitas jasa dalam model SERVQUAL didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta kesenjangan antara keduanya dalam dimensi kualitas jasa yang menurut Parasurahman et al yang dikutip tjiptono (2012 : 174-175) terdiri dari 5 (lima) dimensi, yaitu :

1. Realibilitas (*Realibility*)
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Empathy*)
5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Penilaian kualitas jasa menggunakan model servqual mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan presepsi. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh presepsi pelanggan atas kinerja produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas jika harapannyaterpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui.

Sebaliknya pelanggan akan merasakan tidak puas jika harapan pelanggan tidak terpenuhi. Dari penjelasan di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut .

Gambar 1.1
PT PLN (Persero) Sub Rayon Serasan
Kerangka Pemikiran



G. Metode Penelitian

1. Bentuk Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survey. Menurut Agustina (2007;IV-I), penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relative, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel dan psikologis.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data primer

- 1. Wawancara**, yaitu mengadakan tanya jawab secara langsung dalam hal ini penulis mengadakan wawancara langsung dengan pimpinan dan karyawan Perusahaan PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan juga kepada konsumen yang menjadi objek penelitian untuk memperoleh informasi tentang permasalahan yang akan dibahas dengan mengajukan sejumlah pertanyaan.

Hasil wawancara dari beberapa pelanggan PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan ada beberapa keluhan dari pelanggan. Bentuk keluhan dari pelanggan berupa seringnya terjadi pemadaman listrik, pembayaran listrik yang terlalu mahal, keterlambatan pemasangan baru, loket pembayaran yang tidak teratur atau terjadwal (buka atau tutup), dan tegangan yang turun naik. Hal ini merupakan indikator pelayanan yang cepat, tepat dan transparan

semua dalam kategori kurang baik di PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan.

2. **Observasi**, yaitu melakukan pengamatan langsung kepada objek penelitian. Hasil pengamatan menjadi bahan untuk menyusun kuesioner.
3. **Kuesioner**, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara tertulis kepada responden atau konsumen yang menggunakan listrik dari Perusahaan PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan

b. Data Sekunder

Data sekunder dikumpulkan dengan melakukan suatu cara pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan atau dokumen-dokumen dari Perusahaan PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sutarso (2008;45), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan dalam rumah tangga yang berjumlah 1579 pelanggan

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2012;73) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Tujuan dari pengambilan sampel ini adalah untuk memperoleh keterangan mengenai objeknya hanya dengan mengamati sebagian dari populasi, jadi sampel merupakan bagian dari populasi .

Besarnya jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus Slovin dan Umar (2006: 146) sebagai berikut :

$$N = N/1+Ne^2$$

Di mana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolori atau diinginkan. Penelitian nilai e dalam penelitian ini adalah 10%.

Berdasarkan rumus diatas,maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$n = 70.509/ (1+70.509(0,1)^2)$$

$$= 70.509/ (1+70.509(0,1)^2)$$

$$= 70.509/ (1+70.509)$$

$$=70.509/706,09$$

$$n = 99,86 = 100 \text{ responden}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diketahui besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 99,86 atau 100 orang.

Dari 100 orang sebagai sampel, maka untuk menentukan siapa saja yang akan diambil sebagai sampel ditentukan dengan menggunakan tehnik pengambilan sampel *purposive sampling* yaitu tehnik pengambilan sampel dengan pertimbangan sesuai dengan tujuan penelitian dengan krateria responden sebagai pelanggan,bisa membaca,serta berumur 30-60 tahun.

4. Definisi Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam penelitian ini digunakan lima demensi kualitas layanan PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan yaitu :

- a. *Reliability* (Keandalan). Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera,akurat dan memuaskan oleh PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan, seperti Kecepatan dalam pemasangan, pelayanan administrasi, tambah daya, kelancaran pelayanan, dan Kesesuaian waktu pelayanan loket pembayaran tagihan listrik. Keandalan di sini menjelaskan sejauh mana para karyawan bisa secara cepat tanggap dalam memahami dan mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan. Semakin handal hasil yang diperlihatkan oleh para karyawan maka permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan akan cepat terselesaikan.

- Semakin tinggi tingkat keandalan PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan, maka akan memengaruhi kepuasan pelanggan.
- b. *Responsiveness* (Ketanggapan). Daya tanggap merupakan keinginan para karyawan PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, seperti kesigapan petugas dalam melayani pelanggan dan kecepatan dalam pelayanan dan komunikasi yang lancar. Daya tanggap di sini dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan yang cepat. Semakin tinggi daya tanggap yang diperlihatkan oleh para karyawan maka permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan akan cepat terselesaikan. Semakin tinggi tingkat daya tanggap PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan, maka akan memengaruhi kepuasan pelanggan
- c. *Assurance* (Jaminan). Jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan untuk membantu para pelanggan, seperti pelayanan sopan, terampil dalam melaksanakan tugas dan pengetahuan memadai. Semakin tinggi jaminan yang diperlihatkan oleh para karyawan PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan, maka akan memengaruhi kepuasan pelanggan.
- d. *Emphaty* (Empati). Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan oleh karyawan PT. PLN (Persero) Sub. Rayon

Serasan, seperti perhatian kepada pelanggan, tanggung jawab keamanan dan kenyamanan serta mengutamakan kepentingan pelanggan. Semakin tinggi empati yang diperlihatkan oleh para karyawan PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan, maka akan memengaruhi kepuasan pelanggan.

- e. *Tangible* (Bukti Fisik). Bukti fisik merupakan fisik dari PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan, seperti penataan interior dan eksterior yang baik, kerapian dan kebersihan ruangan serta teknologi yang digunakan canggih. Bukti fisik ini bisa memengaruhi kenyamanan dan kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan. ini dapat dilihat dari sebagian besar responden yang menyatakan persetujuannya, artinya kondisi fisik pada PT. PLN(Persero) Sub. Rayon Serasan sudah sesuai dengan keinginan pelanggan. Semakin mendukung kondisi fisik di PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan, maka akan memengaruhi kepuasan pelanggan.

5. Pengukuran Variabel Persepsi dan Harapan

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala Likert,yaitu untuk mengukur tingkat persetujuan dan ketidaksetujuan responden terhadap pernyataan atau pertanyaan yang diajukan. Skala Likert dapat dikategorikan sebagai skala interval. Skala Likert yang akan digunakan terdiri dari 5 kategori. Pengukuran variabel terhadap atribut-atribut persepsi dan harapan untuk mengukur penilaian pelanggan terhadap pelayanan PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan adalah sebagai berikut :

Tabel 1.4
Skala Pengukuran Variabel Penelitian

No	Skala Pengukuran			
	Harapan/Kepentingan	Skor	Persepsi/Kinerja	Skor
1	Sangat Tidak Penting (STP)	1	Sangat Tidak Puas (STP)	1
2	Tidak Penting (TP)	2	Tidak Puas (TP)	2
3	Kurang Penting (KP)	3	Kurang Puas (KP)	3
4	Penting (P)	4	Puas (P)	4
5	Sangat Penting (SP)	5	Sangat Puas (SP)	5

6. Analisis Data

Didalam penelitian ini,peneliti menggunakan analisis kuantitatif dengan menggunakan alat analisis sebagai berikut :

a. Pengujian Instrumen Kuisisioner

Melakukan pengukuran terhadap sesuatu yang belum pernah dilakukan dapat ditempuh dengan cara membuat instrumen pengukuran. Apakah instrumen tersebut berbentuk kuisisioner atau sesuatu bersifat fisik. Pada materi ini akan dibahas pengujian yang berkaitan dengan instrumen kuisisioner yang terdiri dari bagian pengujian validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas

Validitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi yaitu mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang perlu diukur yaitu dengan melihat antara nilai tiap *item* pernyataan dengan nilai total uji validitas dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*.

Uji validitas dilakukan dengan bantuan Program Komputer *Statistic Package for Social Sciences* (SPSS). Kriteria yang digunakan untuk validitas adalah apabila $p < 0,05$, maka dinyatakan valid $k = \frac{\text{Jumlah butir pertanyaan}}{\text{Jumlah butir pertanyaan}}$

b. Analisis servqual (*Service Quality*)

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Servqual (*service quality*), yaitu dengan mengukur tingkat kesenjangan (gap) antara persepsi dengan harapan pelanggan terhadap pelayanan PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan. Penelitian kualitas jasa menggunakan modal servqual mencakup perbedaan diantara nilai yang diberikan para pelanggan terhadap pelayanan PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan untuk setiap pasang berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor servqual untuk setiap pasang pernyataan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung dengan menggunakan rumus Zeithaml, *et al*, dalam Tjiptono (2012:221) sebagai berikut :

Skor Servqual = Skor Persepsi – Skor Harapan

Penilaian terhadap skor atau nilai servqual (*service quality*) adalah sebagai berikut :

- a. Jika skor harapan > persepsi, maka akan diperoleh nilai negatif (-), artinya harapan pelanggan terhadap pelayanan PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan untuk atribut tersebut tidak tercapai, sehingga pelanggan PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan merasa tidak puas.
- b. Jika skor harapan < persepsi, maka akan diperoleh nilai positif (+), artinya harapan pelanggan terhadap pelayanan PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan. Untuk atribut tersebut tercapai, sehingga pelanggan PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan merasa puas.
- c. Jika skor harapan = persepsi, artinya harapan pelanggan terhadap pelayanan PT. PLN (Persero) Sub. Rayon Serasan untuk atribut tersebut tercapai, sehingga pelanggan merasa puas.

BAB V

Berdasarkan hasil dari analisis pada bab terdahulu, maka dalam hal ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

A. Kesimpulan

1. Responden dalam penelitian ini yang diambil dengan menggunakan pengambilan sampel purposive sampling. Dengan sebagian besar berjenis kelamin laki-laki (60%), dengan sebagian besar berumur 50-60 tahun, rata-rata bekerja sebagai nelayan, dan memiliki penghasilan rata-rata sebesar 1.000.000
2. Analisis tingkat ualitas pelanggan PT. PLN (Persero) Sub rayon Serasan menggunakan analisis servequal berdasarkan lima dimensi penentuan kualitas jasa yang terdiri dari 22 variabel pertanyaan. Dengan dimensi Keandalan skor kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Sub Rayon Serasan sebesar -1,13, Dimensi Daya Tanggap -1,14, Dimensi Jaminan -0,44, Dimensi Empaty -0,71, dan Dimensi Bukti Fisik sebesar -0,33. Variabel yang memiliki gap terbesar terletak pada atribut pertanyaan ke 2 yaitu mengenai pertanyaan 'Kesedian petugas PLN untuk membantu pelanggan saat gangguan listrik yang membutuhkan pelayanan.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan diatas, mengantisipasi dan memaksimalkan atribut kuantitas pelayanan PT PLN (PERSERO) Sub Rayon Serasan :

1. PT. PLN (PERSERO) Sub Rayon Serasan harus meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan kinerja para karyawan, yang diberikan kepada pelanggan agar para pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan.
2. PT. PLN (PERSERO) Sub Rayon Serasan harus memperbaiki Variabel (atribut) kerana masih banyak pelanggan kurang puas terhadap atas kinerja perusahaan terutama pada dimensi jaminan, yang memiliki nilai skor rata-rata negatif terbesar yaitu -1,14 yang berarti nilai kepuasannya masih sangat kurang terhadap pelayanan di PT. PLN (PERSERO) Sub Rayon Serasan .
3. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pembahasan ini, sehingga jasa kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Sub Rayon Serasan dapat ditingkatkan lebih optimal dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Supriadi, Ari, 2004. “Analisis Kualitas Layanan Pelayanan Perpustakaan pada UPT Perpustakaan Jember”. Dalam *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi UPT Perpustakaan UGM Vol 2 (1)*.
- Aldey. 2002, *Pengertian Struktur Organisasi*, (Blokpost),
[http:// rynaldi-dwitama. Blogspot.com/2002/05/ pengertian-struktur-organisasi. Html diakses 12 maret 2015](http://rynaldi-dwitama.blogspot.com/2002/05/pengertian-struktur-organisasi.html)
- Kotler. P, 2002, *Manajemen Pemasaran*. PT. Perhanhalindo, Jakarta.
- Narwayan. 2011, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa pengguna Jasa Perpustakaan Referensi FE UNDIK*. Universitas Diponegoro.
- Prasetyo, Lina, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Rahmawati, I. D. 2008. *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Pelayanan Perpustakaan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Uin Syarif Hidayatullah Jakarta*. Uin Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Samosir, Z. Z, 2005. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa menggunakan Perpustakaan USU”. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol. 1, No, 1*
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.

LAMPIRAN

Uji Validitas Pertanyaan-Pertanyaan Dalam Variabel Kepuasan (Persepsi)

No	Pertanyaan	r Hitung	r.tabel	Interprestasi	Kesimpulan
1	X1	0,471	0,2335	0,471>0,2335	Valid
2	X2	0,462	0,2335	0,462>0,2335	Valid
3	X3	0,678	0,2335	0,678>0,2335	Valid
4	X4	0,401	0,2335	0,401>0,2335	Valid
5	X5	0,389	0,2335	0,389>0,2335	Valid
6	X6	0,359	0,2335	0,359>0,2335	Valid
7	X7	0,533	0,2335	0,533>0,2335	Valid
8	X8	0,258	0,2335	0,258>0,2335	Valid
9	X9	0,505	0,2335	0,505>0,2335	Valid
10	X10	0,466	0,2335	0,466>0,2335	Valid
11	X11	0,455	0,2335	0,455>0,2335	Valid
12	X12	0,406	0,2335	0,406>0,2335	Valid
13	X13	0,853	0,2335	0,853>0,2335	Valid
14	X14	0,639	0,2335	0,639>0,2335	Valid
15	X15	0,766	0,2335	0,766>0,2335	Valid
16	X16	0,503	0,2335	0,503>0,2335	Valid
17	X17	0,479	0,2335	0,479>0,2335	Valid
18	X18	0,853	0,2335	0,853>0,2335	Valid
19	X19	0,839	0,2335	0,839>0,2335	Valid
20	X20	0,740	0,2335	0,740>0,2335	Valid
21	X21	0,816	0,2335	0,816>0,2335	Valid
22	X22	1	0,2335	1>0,2335	Valid

**Uji Validitas Pertanyaan-Pertanyaan Dalam Variabel Kepentingan
(Harapan)**

No	Pertanyaan	r Hitung	r.tabel	Interprestasi	Kesimpulan
1	X1	0,602	0,2335	0,602>0,2335	Valid
2	X2	0,337	0,2335	0,337>0,2335	Valid
3	X3	0,524	0,2335	0,524>0,2335	Valid
4	X4	0,930	0,2335	0,930>0,2335	Valid
5	X5	0,409	0,2335	0,409>0,2335	Valid
6	X6	0,723	0,2335	0,723>0,2335	Valid
7	X7	0,815	0,2335	0,815>0,2335	Valid
8	X8	0,675	0,2335	0,675>0,2335	Valid
9	X9	0,627	0,2335	0,627>0,2335	Valid
10	X10	0,342	0,2335	0,342>0,2335	Valid
11	X11	0,774	0,2335	0,774>0,2335	Valid
12	X12	0,409	0,2335	0,409>0,2335	Valid
13	X13	0,602	0,2335	0,602>0,2335	Valid
14	X14	0,377	0,2335	0,377>0,2335	Valid
15	X15	0,675	0,2335	0,675>0,2335	Valid
16	X16	0,838	0,2335	0,838>0,2335	Valid
17	X17	0,930	0,2335	0,930>0,2335	Valid
18	X18	0,524	0,2335	0,524>0,2335	Valid
19	X19	0,722	0,2335	0,722>0,2335	Valid
20	X20	1000	0,2335	1000>0,2335	Valid
21	X21	0,430	0,2335	0,430>0,2335	Valid
22	X22	1	0,2335	1>0,2335	Valid

Hasil Estimasi Kepuasan Uji Reabilitas
Reliability Statistics

Cronbach's Alpa	N of Intem
.974	22

Hasil Estimasi Kepentingan Uji Reabilitas
Realibilitas Statistics

Cronbach's Alpa	N of Intem
.975	22