



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DALAM
MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN TARIF LISTRIK PRABAYAR PLN UPJ
JEMBER KOTA**

***INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON SATISFACTION FORM CUSTOMER
LOYALTY PREPAID ELECTRICITY RATES PLN UPJ JEMBER CITY***

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

**Rhyan Sabria Kharsa Pratama
NIM: 090810201013**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2014**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN NASIONAL

UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : Rhyan Sabria Kharsa Pratama

Nim : 090810201013

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Membentuk
Loyalitas Pelanggan Tarif Listrik Prabayar PLN UPJ Jember Kota

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 23 Januari 2014

Yang menyatakan

Rhyan Sabria Kharsa Pratama
NIM. 090810201013

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Tarif Listrik Prabayar PLN UPJ Jember Kota

Nama Mahasiswa : Rhyan Sabria Kharsa Prataa

NIM : 090810201013

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui Tanggal : 23 Januari 2014

Dosen Pembimbing I



Drs. Sudaryanto, MBA, Ph.D.

NIP. 19660408 199103 1 001

Dosen Pembimbing II



Gusti Ayu Wulandari, SE, MM.

NIP. 198309122008122001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Dr Handriyono, M.Si

NIP. 19620802 199002 1 001

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DALAM
MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN TARIF LISTRIK PRABAYAR PLN
UPJ JEMBER KOTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : **Rhyan Sabria Kharsa Pratama**

NIM : **090810201013**

Jurusan : **Manajemen**

Konsentrasi : **Manajemen Pemasaran**

telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

29 Januari 2014

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua : **Dr. Mohamad Dimyati, SE, M.Si.**
19670421 199403 1 008

: (.....)

Sekretaris : **Gusti Ayu Wulandari, SE, MM.**
198309122008122001

: (.....)

Anggota : **Drs. Sudaryanto, MBA, Ph.D.**
19660408 199103 1 001

: (.....)



Mengetahui/Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si.
NIP. 1963061419900021001

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Almarhumah Ibunda tercinta Siti Fatimah yang tiada hentinya mengingatkan sholat, mendoakan dan membimbing dengan penuh kasih sayang serta keikhlasan demi kesuksesan anaknya.
2. Almarhum Ayahanda tercinta Isroyo, yang tidak pernah lelah membimbing saya dengan segenap tenaga dan pengorbanannya yang sungguh besar. Selalu memotivasiku untuk terus berjuang dan tetap bersemangat dalam menghadapi apapun yang ada disetiap langkah perjalanan hidup.
3. Untuk kakak, kakak ipar, beserta anak-anaknya tercinta yang tidak dapat saya sebut satu persatu yang terus mendukung saya lahir dan batin.
4. Untuk Bapak Ibu Dosen yang selalu membimbing dan membagi ilmunya kepadaku dengan mendidikku dalam suatu instansi pendidikan yang bermutu.
5. Kepada semua teman-temanku yang selalu memberi motivasi dan membantu skripsi saya hingga selesai.
6. Alamamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang selalu saya banggakan.

MOTO

Tiga sifat manusia yang merusak adalah, kikir yang dituruti, hawa nafsu yang diikuti, serta sifat mengagumi diri sendiri yang berlebihan.

(Nabi Muhammad SAW)

Pekerjaan Anda akan mengisi sebagian besar hidup Anda, dan satu-satunya cara untuk benar-benar puas adalah melakukan apa yang Anda yakini adalah pekerjaan besar. Dan satu-satunya cara untuk melakukan pekerjaan besar adalah mencintai apa yang Anda lakukan. Jika Anda belum menemukannya, teruslah mencari. Jangan puas seperti dengan semua masalah hati, Anda akan tahu bila Anda telah menemukannya.

(Steve Jobs)

Yang terpenting bukan apa yang kita miliki, tetapi bagaimana kita memanfaatkan yang kita miliki.

(Rhyan Sabria Kharsa Pratama)

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Tarif Listrik Prabayar PLN UPJ Jember Kota.; Rhyan Sabria kharsa Pratama; 090810201013; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Layanan listrik PLN prabayar adalah layanan yang diberikan oleh PLN untuk membantu seluruh masyarakat Indonesia mengatur pengeluaran listrik per-bulannya. Dalam hal ini PT. PLN (Persero) berharap agar masyarakat dapat mengatur listriknya sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya karena sistem kerja dari layanan listrik PLN prabayar adalah untuk memakai listrik kita terlebih dahulu harus membeli pulsa listrik (token), selain itu pelanggan tidak perlu berurusan dengan pencatatan meter tiap bulannya dan juga pelanggan dapat dengan mudah memantau pemakaian listrik sesuai dengan anggaran belanjanya. Berbeda dengan layanan listrik PLN pascabayar yang harus membayar tagihan listrik di akhir bulan dan tidak bisa mengatur pemakaiannya. Oleh karena itu PT. PLN (Persero) terus meningkatkan kualitas dari layanan listrik PLN prabayar tersebut guna memberikan kemudahan dan kenyamanan sehingga mendapatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Variabel *intervening* dalam penelitian ini adalah kepuasan dari pelanggan layanan listrik prabayar untuk membentuk loyalitas pelanggan, karena loyalitas terbentuk apabila pelanggan merasa puas dengan kualitas yang diberikan oleh layanan listrik PLN prabayar.

Penelitian ini menggunakan studi penjelasan (*explanatory resech*) dan pengumpulan datanya dalam penelitian ini menggunakan penelitian survey yang mengambil sampel dari satu populasi, yang dimana sampelnya berjumlah 110 orang dengan menggunakan metode wawancara dan pemberian kuesioner. Data yang diambil adalah data primer dan sekunder. Alat analisis yang digunakan yaitu Analisis Jalur (*Path Analysis*). Untuk menganalisis hubungan antara variabel, dimana variabel-variabel bebas mempengaruhi variabel terikat baik secara langsung maupun tidak langsung melalui satu perantara atau lebih perantara. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan layanan listrik PLN prabayar. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan layanan listrik PLN prabayar. Dan yang terakhir adalah kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan layanan listrik PLN prabayar.

SUMMARY

Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction Form Customer Loyalty Prepaid Electricity Rates PLN UPJ Jember City.;Rhyan Sabria Kharsa Pratama; 090810201013; Department of Management Faculty of Economics, University of Jember .

Prepaid electricity grid service is a service provided by PLN to help all Indonesian people manage the expenditure of electricity monthly. In this case PT . PLN (Persero) hopes that people can manage electricity in accordance with needs and his ability to work as a system of prepaid electricity grid service is to use electricity we first have to buy an electric pulse (token) , other than that the customer does not have to deal with monthly meter reading and customers also can easily monitor electricity usage according to their budgets . Unlike the electric service postpaid PLN should pay the electric bill at the end of the month and can not regulate their use . Therefore, PT . PLN (Persero) continue to improve the quality of services that prepaid electricity grid to provide ease and comfort to get satisfaction and customer loyalty . An intervening variable in this study is the satisfaction of customer prepaid electric service to establish customer loyalty , because loyalty is formed when the customer is satisfied with the quality of service provided by the prepaid electricity grid .

This research study uses explanation (explanatory resech) and data collection in this study using survey research that takes a sample of a population , which is where the sample amounted to 110 people using the method of interview and questionnaire administration . The data is taken from primary and secondary data . The analytical tool used is the Path Analysis. To analyze the relationship between variables , in which the independent variables affect the dependent variable either directly or indirectly through one or more intermediaries intermediaries . Based on the results of this study concluded that the quality of services significantly influence customer satisfaction PLN prepaid electric service . Significant effect of service quality on customer loyalty of electricity prepaid services . And that terahir was a significant effect of customer satisfaction on customer loyalty of electricity prepaid services .

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, serta memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Tarifif Listrik Prabayar PLN UPJ Jember Kota”. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepangkuan beliau Nabi Muhammad SAW.

Penyusunan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik itu berupa dorongan, nasehat, saran maupun kritik yang sangat membantu. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Handriyono, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Drs. H. Sudaryanto, MBA, Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu dan segenap kesabaran untuk memberikan bimbingan, saran, kritik, dan pengarahannya dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Gusti Ayu Wulandari, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, informasi, saran, pengarahan serta kesabaran dan perhatiannya dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan banyak ilmu sampai akhirnya studi ini dapat terselesaikan, beserta Staf Karyawan yang telah banyak membantu.
6. Almarhumah ibu saya Siti Fatimah dan Almarhumbapak saya Isroyo tercinta, yang senantiasa telah mendidik dan mengajarkan dengan penuh cinta dan kesabaran serta selalu melimpahkan samudera kasih sayang, yang tak pernah bosan mendo'akan di setiap langkahku. Terima kasih atas segala cucuran keringat dan pengorbanan beliau-beliau, serta segala pelajaran hidup yang sangat berarti yang nantinya akan berguna untuk hidup kelak.
7. Semua keluarga besar saya yang telah mendukung saya baik secara moril maupun materiil.
8. Teman-teman terbaikku (Reg Gosip, MGT-C,JongMa,dll), terima kasih atas, dukungan, doa, bantuan yang selalu ada untukku, serta kebersamaan kita selama kuliah yang akan menjadi memori terindah dalam hidupku.
9. Teman-teman S1 Manajemen Reguler angkatan 2009 yang telah berjuang bersama selama dibangku kuliah, yang tidak dapat kusebutkan satu persatu, terima kasih atas kebersamaan, doa, dukungan dan bantuan kalian selama ini.
10. Semua pihak yang telah membantu memperlancar proses penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak mungkin kusebutkan satu per satu, terima kasih banyak.

Semoga Allah SWT selalu memberikan hidayah dan rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik yang menyangkut aspek materi maupun tehnik penulisan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan Skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan pengetahuan bagi kita semua.

Jember, 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEBAHAN	v
MOTO	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan teori dan Penelitian Terdahulu	7

2.1.1 Kualitas Layanan	7
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.3 Loyalitas Pelanggan.....	10
2.1.4 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.....	11
2.2 Tinjauan Penelitian Sebelumnya.....	11
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	13
2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian	13

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	14
3.2 Populasi dan Sampel	14
3.3 Jenis dan Sumber Data	15
3.4 Metode Pengumpulan Data	16
3.5 Identifikasi Variabel.....	16
3.6 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel	16
3.6.1 Variabel Bebas	16
3.6.2 Variabel Perantara.....	17
3.6.3 Variabel Terikat	17
3.6.4 Skala Pengukuran.....	18
3.7 Metode Analisis Data.....	18
3.7.1 Uji Instrumen	18
3.7.2 Analisis Jalur	20
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	22
3.7.4 Uji Hipotesis	24
3.7.5 Menghitung Jalur	25
3.8 Kerangka Pemecahan Masalah	27

BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	29
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden dan Diskriptif Variabel.....	39
4.2.1 Karakteristik Responden.....	39
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian	42
4.3 Analisis Data	46
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	49
4.5 Pembahasan	56
4.6 Keterbatasan Penelitian.....	59

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan Antara Produk Layana PLN	4
Tabel 2.1 Rangkuman Penelitian Sebelumnya.....	11
Tabel 4.1 Total Pelanggan dan Pendapatan Bulan November 2013	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Umur	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Menggunakan Layanan Listrik Prabayar	42
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Layanan.....	43
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan	44
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel Loyalitas	45
Tabel 4.9 Rekapitulasi Uji Validitas	46
Tabel 4.10 Reabilitasi Intrumen Penelitian.....	47
Tabel 4.11 Nilai VIF dan TOL pada Model Regresi Pada Masing-masing Variabel	50
Tabel 4.12 Pengujian Autokolerasi Model Regresi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.13 Pengujian Autokolerasi Model Regresi Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	51
Tabel 4.14 Pengujian Autokolerasi Model Regresi Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	52
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Glasjer</i>	52
Tabel 4.16 Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	13
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PLN UPJ Jember Kota	37
Gambar 4.2 Model Analisis Jalur dan Koefisien Jalur	48
Gambar 4.3 Model Analisis Jalur.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuisisioner	66
Lampiran 2: Karakteristik Responden	69
Lampiran 3: Karakteristik Responden	70
Lampiran 4: Hasil Analisis	73