



**ANALISIS PENGARUH  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. PLN  
PRABAYAR RAYON GIRI AREA GRESIK**

*EFFECT ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION QUALITY SERVICE  
PT. PLN PREPAID RAYON GIRI AREA GRESIK*

**SKRIPSI**

Oleh:

**Aisyah Rahim Hakim**  
**NIM 080810201026**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**



**ANALISIS PENGARUH  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. PLN  
PRABAYAR RAYON GIRI AREA GRESIK**

*EFFECT ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION QUALITY SERVICE  
PT. PLN PREPAID RAYON GIRI AREA GRESIK*

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh:

**Aisyah Rahim Hakim**  
**NIM 080810201026**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama : Aisyah Rahim Hakim  
NIM : 080810201026  
Jurusan : MANAJEMEN  
Konsentrasi : PEMASARAN  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Prabayar Rayon Giri Area Gresik

Menyatakan bahwa skripsi yang telah Saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan maka Saya bersedia mempertanggung jawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 02 Februari 2013

Yang menyatakan,



Aisyah Rahim Hakim  
NIM. 080810201026

## LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. PLN  
PRABAYAR RAYON GIRI AREA GRESIK

NAMA : AISYAH RAHIM HAKIM

NIM : 080810201026

JURUSAN : MANAJEMEN

KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dr. Bambang Irawan, M.Si**  
NIP. 19610317 198802 1 001

**Gusti Ayu Wulandari, SE, MM**  
NIP. 19830912 200812 2 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan

**Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, SE, M.Si**  
NIP. 19661020 199002 2 001

## **JUDUL SKRIPSI**

ANALISIS PENGARUH  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. PLN  
PRABAYAR RAYON GIRI AREA GRESIK

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**Nama Mahasiswa** : **Aisyah Rahim Hakim**

**NIM** : **080810201026**

**Jurusan** : **Manajemen**

telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal:

**15 Februari 2013**

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

### **SUSUNAN TIM PENGUJI**

**Ketua** : **Dr. M. Dimiyati, SE, M.Si** : (.....)  
**NIP. 19670421 199403 1 008**

**Sekretaris** : **Gusti Ayu Wulandari, SE, MM** : (.....)  
**NIP. 19830912 200812 2 001**

**Anggota** : **Dr. Bambang Irawan, M.Si** : (.....)  
**NIP. 19610317 198802 1 001**

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember



**Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si.**  
**NIP. 19630614 199002 1 001**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan skripsi ini sebagai bentuk tanggung jawab, bakti, dan ungkapan terima kasihku kepada:

1. Kedua Orang tuaku tercinta, Ayahanda Widiatmoko dan Ibunda Purwarning Hartati yang sangat berjasa dalam perjalanan hidupku. Terimakasih atas semua butiran keringat, cucuran air mata harapan, dan senantiasa setia membimbingku untuk menjadi manusia yang pantang menyerah dan tidak pernah berhenti untuk selalu berusaha.
2. Adikku Rizal Akbar Rahmana terima kasih telah memberikan keceriaan dan hiburan dalam hidupku
3. Para pengajarku dari taman kanak-kanan sampai perguruan tinggi.
4. Semua orang yang telah kukenal, yang turut mewarnai hidupku dan yang telah masuk di dalam hidupku.
5. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

## **MOTTO**

“Tak ada satupun di dunia ini yang tidak mungkin bila disertai keyakinan,  
sebagian akan menjadi mungkin terjadi  
jika berfikir mungkin.  
Berdo’alah dan percaya.  
Kemajuan diperoleh bukan dari keberhasilan,  
Melainkan dari kegagalan demi kegagalan.”  
(Santoso)

*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Prabayar Rayon Giri Area Gresik.*

**Aisyah Rahim Hakim**

*Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember*

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas (inovasi) layanan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN Prabayar Rayon Giri Area Gresik. Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan PT. PLN Prabayar Rayon Giri Area Gresik. Pemilihan sampel berdasarkan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 220. Hasil analisis SEM menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN Prabayar Rayon Giri Area Gresik secara parsial dan Variabel bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN Prabayar Rayon Giri Area Gresik secara simultan

**Kata Kunci :** bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap, empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan



*Influence Analysis Of Service Quality Customer Satisfaction PT. Create Rayon  
Giri Area PLN Gresik*

**Aisyah Rahim Hakim**

*Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember*

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to analyze the effect of quality (innovation) service on customer satisfaction PT. Create Rayon Giri Area PLN Gresik. The population in this research that the customer PT. Create Rayon Giri Area PLN Gresik. Sample selection based on purposive sampling method. The number of samples in this study was set at 220. The results of SEM analysis showed that the variables of physical evidence, reliability, assurance, responsiveness and empathy affect the customer satisfaction PT. Create Rayon Giri PLN partially Gresik Area and Variable physical evidence, reliability, assurance, responsiveness and empathy affect the customer satisfaction PT. Create Rayon Giri Area PLN Gresik simultaneously*

**Keywords:** *physical evidence, reliability, assurance, responsiveness, empathy effect on customer satisfaction*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah, rahmat dan hidayah-Nya, serta memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Prabayar Rayon Giri Area Gresik”.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik itu berupa dorongan, nasehat, saran maupun kritik yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati serta penghargaan yang tulus, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Prof. Dr. Isti Fadah, SE, M.S. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Dr. Bambang Irawan, M.Si Selaku Dosen Pembimbing I yang dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik, dan pengarahan dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Gusti Ayu Wulandari, SE, MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, kritik, motivasi, dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/ Ibu Dosen Penguji yang telah meluangkan waktunya untuk menguji.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar serta karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Jember atas ilmu dan bantuan yang diberikan selama ini.
7. Bapak Prof. Tatang Ari Gumanti, M.Buss., P.hD selaku Dosen Wali serta Dosen Jurusan Manajemen yang telah membantu memberi pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
8. Pihak PT. PLN yang telah bersedia untuk dijadikan objek penelitian.

9. Kedua orang tuaku, Bapak Widiatmoko dan Ibu Purwarning Hartati serta adikku Rizal Akbar Rahmana, terima kasih atas kasih sayang, nasehat, motivasi, doa, dan materi yang selalu kalian berikan untukku selama ini.
10. Keluarga kecilku dikosan (Tante, Tantri, Aga, Yeni, Memey, Rere, Anggun, Cha-Cha, Nisa, Lina dan Firda) dan sahabatku Mega, Anang, Mas Hasan, Akbar, Wulan, Prima, Mbak Lis, Mbak Niken, Mbak Bunga, Mbak Ruvy, Sifa' terima kasih atas motivasi dan keceriaan kalian selama ini.
11. Seluruh sahabat dan teman-teman yang telah menemaniku senang ataupun susah dan khususnya teman-temanku di kampus tercinta Universitas Jember Fakultas Ekonomi Manajemen 2008.

Semoga Allah SWT selalu memberikan hidayah dan rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, 02 Februari 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	4
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian</b> .....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	6
2.1.1 Pemasaran Jasa .....	6
2.1.2 Karakteristik Jasa .....	6
2.1.3 Kualitas Jasa .....	7
2.1.4 Dimensi Kualitas Jasa .....	8
2.1.5 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.6 Inovasi .....	9
<b>2.2 Penelitian Terdahulu</b> .....	11

<b>2.3 Kerangka Konseptual dan Hipotesis</b> .....	12
2.3.1 Kerangka Konseptual .....	12
2.3.2 Hipotesis .....	13
<b>BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	15
<b>3.1 Rancangan Penelitian</b> .....	15
<b>3.2 Populasi dan Sampel</b> .....	15
3.2.1 Populasi .....	15
3.2.2 Sampel .....	16
<b>3.3 Jenis dan Sumber Data</b> .....	16
3.3.1 Jenis Data .....	16
3.3.2 Sumber Data .....	17
<b>3.4 Metode Pengumpulan Data</b> .....	17
<b>3.5 Identifikasi Variabel</b> .....	17
<b>3.6 Definisi Operasional Variabel</b> .....	18
<b>3.7 Metode Analisis</b> .....	20
3.7.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	20
3.7.2 Uji Asumsi Analisis Konfirmatory .....	21
3.7.3 Analisis Regresi dengan Pendekatan Confirmatory .....	22
<b>3.8 Kerangka Pemecahan Masalah</b> .....	28
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	36
<b>4.1 Hasil Penelitian</b> .....	30
4.1.1 Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Gresik .....	30
4.1.2 Gambaran Umum PT. PLN (Persero) Gresik .....	31
4.1.3 Karakteristik Responden .....	35
4.1.4 Deskriptif .....	40
4.1.5 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	48
4.1.6 Uji Asumsi Model .....	51
4.1.7 Analisis Regresi dengan Pendekatan Confirmatory .....	52
<b>4.2 Pembahasan</b> .....	55
4.2.1 Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap Dan Empati Berpengaruh Terhadap Kepuasan	

Pelanggan PT. PLN Prabayar Rayon Giri Area Gresik Secara Parsial .....	55
4.2.2 Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap Dan Empati Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Prabayar Rayon Giri Area Gresik Secara Simultan.....	61
<b>4.3 Keterbatasan Penelitian</b> .....	62
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	63
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	63
<b>5.2 Saran</b> .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	65
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	12
3.1 Uji Kesesuaian Model.....	26
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Umur .....	35
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	36
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pemakaian Voucher .....	38
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penghuni Rumah.....	38
4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Pembelian Token.....	39
4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Voucher Yang Sering Di Beli .....	39
4.9 Penilaian Pelanggan Pada Bukti Fisik / <i>Tangible</i> ( $X_1$ ) .....	40
4.10 Penilaian Pelanggan Pada Keandalan / <i>Realibility</i> ( $X_2$ ) .....	42
4.11 Penilaian Pelanggan Pada Jaminan / <i>Assurance</i> ( $X_3$ ) .....	43
4.12 Penilaian Pelanggan Pada Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> ( $X_4$ ) .....	44
4.13 Penilaian Pelanggan Pada Empati / <i>Empathy</i> ( $X_5$ ) .....	46
4.14 Penilaian Pelanggan Pada Kepuasan Pelanggan (Y) .....	47
4.15 Hasil Uji Validitas.....	49
4.16 Hasil Reliabilitas .....	50
4.17 Indeks Kesesuaian Regresi dengan Pendekatan <i>Confirmatory</i> .....	52
4.18 Hasil Uji Regresi dengan Pendekatan <i>Confirmatory</i> .....	54

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual.....	13
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah .....	28
4.1 Struktur Organisasi PT. PLN Prabayar Rayon Giri Area Gresik .....	34
4.2 Pengaruh Iklan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	53



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Data Responden
- Lampiran 3. Frekuensi Responden
- Lampiran 4. Frekuensi Kuesioner
- Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Bukti Fisik / *Tangible*
- Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7. Model Fit Summary
- Lampiran 8. Uji Kausalitas