



**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. Dimyati, 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
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	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
2.2 Penelitian Terdahulu	11

2.3 Kerangka Konseptual dan Hipotesis	12
2.3.1 Kerangka Konseptual	12
2.3.2 Hipotesis	13
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	15
3.1 Rancangan Penelitian	15
3.2 Populasi dan Sampel	15
3.2.1 Populasi	15
3.2.2 Sampel	16
3.3 Jenis dan Sumber Data	16
3.3.1 Jenis Data	16
3.3.2 Sumber Data	17
3.4 Metode Pengumpulan Data	17
3.5 Identifikasi Variabel	17
3.6 Definisi Operasional Variabel	18
3.7 Metode Analisis	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
3.8 Kerangka Pemecahan Masalah	28
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Penelitian	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
4.2 Pembahasan	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
4.3 Keterbatasan Penelitian	62
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	

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