

# JURNAL ILMU EKONOMI (JOURNAL OF ECONOMICS)

<b>Analisis Kinerja Neraca Pembayaran Berbasis Model Mundell-Fleming: Studi Empiris Perekonomian Indonesia, Filipina dan Thailand</b>	<b>Adhitya Wardhono Muqtaf El Muflihie F</b>
<b>Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image, Brand Equity Corporate Rebranding Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Carrefour Di Jawa Timur</b>	<b>R. Andi Sularso</b>
<b>STRATEGI TATA KELOLA KELEMBAGAAN PASAR TEMBAKAU BESUKI NA-OOGTS DI PASAR DOMESTIK DAN PASAR INTERNASIONAL</b>	<b>Siswoyo Hari Santosa</b>
<b>Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Tarif Listrik Prabayar PLN UPJ Jember Kota</b>	<b>Rhyan Sabria Kharsa P Sudaryanto Gusti Ayu Wulandari</b>
<b>Strategi Penanggulangan Kemiskinan Melalui Peningkatan Formasi Modal Sosial Di Wilayah Perkotaan Kabupaten Jember</b>	<b>Ciplis Gema Qori'ah</b>
<b>Keputusan Pembelian Berdasarkan Faktor Budaya, Faktor Sosial, Faktor Pribadi dan Faktor Psikologis pada Produk Pizza Hut Jember</b>	<b>Diah Yulisetyorini</b>
<b>Pengaruh <i>Collective Bargaining</i> Terhadap Sistem Kompensasi Dan Konflik Karyawan Kantor Perwakilan PT. Perkebunan Nusantara XII Wilayah Ii Jember</b>	<b>Habiby Nuronnasah M. Syaharudin Markus Apriono</b>
<b>Strategi Pengembangan Klaster Peternakan Sapi Perah yang Ideal Di Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember Tahun 2013</b>	<b>Fivien Muslihatiningsih</b>
<b>Analisis Kinerja Keuangan Pada Koperasi Serba Usaha "Ida" Jember Periode 2010-2012</b>	<b>IKM Dwipayana</b>

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER**

**Volume 9 Nomor 1 Januari 2014**

# **Jurnal Ilmu Ekonomi**

**Diterbitkan oleh:  
Jurusan Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan  
Fakultas Ekonomi Universitas Jember**

**2013**

# Jurnal Ilmu Ekonomi

VOLUME 8 NOMOR 3 SEPTEMBER 2013

## DAFTAR ISI

- Analisis Kinerja Neraca Pembayaran Berbasis Model Mundell-Fleming: Studi Empiris Perekonomian Indonesia, Filipina dan Thailand**  
*Adhitya Wardhono dan Muqtaf El Muflihie F* 1-12
- Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image, Brand Equity Corporate Rebranding Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Carrefour Di Jawa Timur**  
*R. Andi Sularso* 13 - 26
- STRATEGI TATA KELOLA KELEMBAGAAN PASAR TEMBAKAU BESUKI NA-OOGTS DI PASAR DOMESTIK DAN PASAR INTERNASIONAL**  
*Siswoyo Hari Santoso* 27-40
- Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Tarif Listrik Prabayar PLN UPJ Jember Kota**  
*Rhyan Sabria Kharsa P, Sudaryanto dan Gusti Ayu Wulandari* 41 - 52
- Strategi Penanggulangan Kemiskinan Melalui Peningkatan Formasi Modal Sosial Di Wilayah Perkotaan Kabupaten Jember**  
*Ciplis Gema Qori'ah* 53 - 66
- Keputusan Pembelian Berdasarkan Faktor Budaya, Faktor Sosial, Faktor Pribadi dan Faktor Psikologis pada Produk Pizza Hut Jember**  
*Diah Yulisetyorini* 67 - 76
- Pengaruh *Collective Bargaining* Terhadap Sistem Kompensasi Dan Konflik Karyawan Kantor Perwakilan PT. Perkebunan Nusantara XII Wilayah Ii Jember**  
*Habiby Nuronnasah, M. Syaharudin dan Markus Apriono* 77 -96
- Strategi Pengembangan Klaster Peternakan Sapi Perah yang Ideal Di Kecamatan Sumberbaru Kabupaten Jember Tahun 2013**  
*Fiwien Muslihatiningsih* 97-108
- Analisis Kinerja Keuangan Pada Koperasi Serba Usaha "Ida" Jember Periode 2010-2012**  
*IKM Dwipayana* 109 - 124

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

**Rhyan Sabria Kharsa Pratama**

Alumni Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember

**Drs. Sudaryanto, MBA, Ph.D.**

**Gusti Ayu Wulandari, SE, MM.**

Staf Pengajar Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember

### ***Abstract***

*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 .*

**Keyword:** *Prepaid Electricity PLN UPJ Jember City*

### **1. Pendahuluan**

Banyaknya keluhan pada pelanggan PLN yang menggunakan listrik pascabayar seperti contoh kasus yang sering dijumpai pada PLN pascabayar adalah tagihan listrik yang selalu beda setiap bulannya. Ada juga kekurangan yang dimiliki oleh tarif listrik pascabayar adalah pakai atau tidak pakai listrik dirumah tetap membayar abonemen. Misalnya, ada rumah yang tidak dihuni karena alasan suatu hal maka pemilik rumah tetap diharuskan membayar