

# **ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION PREPAID ELECTRICITY IN TUAH KARYA**

Alfionita<sup>1</sup>, Sumarno<sup>2</sup>, Fenny trisnawati<sup>3</sup>

Email : [alfionita64@yahoo.com](mailto:alfionita64@yahoo.com), [sumarno@yahoo.com](mailto:sumarno@yahoo.com), [fenny\\_try@yahoo.com](mailto:fenny_try@yahoo.com)

No. Hp : 082169974073

Program Studi Pendidikan Ekonomi  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Riau

**Abstract :** *This study was conducted to examine the effect of quality of service for customer satisfaction. The population used in this study there are 12.621 customer using prepaid electricity in Tuah Karya, the sample in this study were 96 customer, type of data used is qualitative data. Data analysis technique using multiple linear analysis, t test and f test with significance level of 0.05%. The result showed that the dimensions of service quality (tangibel, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) affect the customer satisfaction. Based on the partial results of the study showed tangibel of positive and significant effect on the customer satisfaction, responsiveness of positive and significant effect on the customer satisfaction, reliability of positive and significant effect on the customer satisfaction, assurance of positive and significant effect on the customer satisfaction, and empathy of positive and significant effect on the customer satisfaction. The coefficient of determination shows that quality of service affect 84,4% and the remaining 15,6% are not described in this research model.*

**Keywords :** *quality of service, customer satisfaction*

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LISTRIK PRABAYAR DI KELURAHAN TUAH KARYA

Alfionita<sup>1</sup>, Sumarno<sup>2</sup>, Fenny Trisnawati<sup>3</sup>

Email : [alfionita64@yahoo.com](mailto:alfionita64@yahoo.com), [sumarno@yahoo.com](mailto:sumarno@yahoo.com), [fenny\\_try@yahoo.com](mailto:fenny_try@yahoo.com)

No. Hp : 082169974073

Program Studi Pendidikan Ekonomi  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Riau

**Abstrak :** Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Populasi yang dijadikan dalam penelitian ini adalah 12.621 pelanggan listrik prabayar, sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 pelanggan listrik prabayar, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis linier berganda, uji t dan uji f dengan taraf signifikan 0,05%. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan penelitian secara parsial menunjukkan bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 84,4% dan sisanya sebesar 15,6% tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

## PENDAHULUAN

Sekarang ini setiap perusahaan dituntut agar selalu meningkatkan produktivitas perusahaan, untuk itu PLN terus berupaya meningkatkan pelayanan dan penyediaan listrik. Energi listrik merupakan suatu yang vital bagi manusia, tanpa listrik manusia tidak dapat menjalankan aktivitas dengan sempurna. Oleh karena itu PT PLN (Persero) menjadi sorotan utama dalam tujuannya melayani dan memberikan jasa kelistrikan kepada seluruh konsumennya. PT PLN (Persero) sebagai perusahaan BUMN yang vital harus dapat memberikan inovasi dan terus meningkatkan kualitas produk dan pelayanan untuk menjaga nama baik dan kelangsungan hidup perusahaannya.

Selama ini PT PLN memberikan layanan program listrik pascabayar, yaitu pelanggan menggunakan energi listrik terlebih dahulu kemudian membayar pada bulan berikutnya. Setiap bulan PT PLN harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar pelanggan, melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat membayar dan memutus aliran listrik jika pelanggan tidak membayar tagihan listrik setelah waktu jatuh tempo yang telah ditentukan (PLN, 2013). Apabila dibandingkan dengan penggunaan layanan pascabayar selama ini, pelanggan relatif tidak leluasa untuk mengetahui berapa besar energi listrik yang telah dikonsumsi, terkadang tagihan tidak sesuai dengan pemakaian. Pelanggan baru bisa mengetahui total pemakaian listrik pada waktu pembayaran, karena pembayaran dilakukan setelah pemakaian, tidak jarang banyak pelanggan yang menunggak pembayaran hingga akhirnya terjadi pemutusan sambungan listrik, selain itu terjadi juga kesalahan pemutusan listrik pada pelanggan. Keadaan seperti ini membuat pelanggan merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan PT PLN.

Dengan melihat banyaknya keluhan-keluhan dari pelanggan tersebut PT PLN melakukan suatu inovasi demi meningkatkan mutu pelayanan, mempertahankan kemajuan serta pengembangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bentuk inovasi yang diciptakan oleh PT PLN adalah dengan mengeluarkan program listrik Prabayar. Listrik Prabayar atau listrik Pintar yaitu pelanggan harus mengeluarkan uang atau membayar terlebih dahulu energi listrik yang akan dikonsumsi sebelum menggunakannya (PLN, 2010).

Setelah adanya produk inovasi listrik Prabayar yang dikeluarkan oleh PT PLN, pelanggan listrik Prabayar pun juga semakin meningkat. Kelurahan Tuah Karya adalah salah satu tempat peneliti untuk meneliti pengaruh produk jasa listrik Prabayar terhadap kepuasan konsumen, sebab Kelurahan Tuah Karya ini salah satu kelurahan di Kecamatan Tampan yang saat ini banyak melakukan pembangunan, yang tentunya pembangunan yang dilakukan baik itu pembangunan perumahan ataupun ruko baru menggunakan listrik Prabayar. Semenjak dikeluarkannya produk listrik Prabayar pada tahun 2010, jumlah pelanggan listrik Prabayar mengalami peningkatan di Kelurahan tersebut.

Pelanggan yang menggunakan listrik Prabayar ini merupakan pelanggan baru dan pelanggan migrasi atau pelanggan yang berpindah dari produk pascabayar ke produk Prabayar guna untuk menaikkan daya listriknya, sehingga jika ada pelanggan yang masih menggunakan listrik pascabayar yang akan menaikkan daya listriknya diharuskan mengganti produk listriknya ke listrik Prabayar.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan memberi judul penelitian: **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Listrik Prabayar di Kelurahan Tuah Karya”**.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data. Data primer yaitu data dan informasi yang langsung diperoleh dari pelanggan atau konsumen listrik prabayar di kelurahan tuah karya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan atau konsumen listrik prabayar yang ada di kelurahan Tuah Karya yang berjumlah 12.621 pelanggan. Sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 konsumen yang menggunakan rumus *slovin*.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Data-data yang diperoleh dikumpulkan dengan menggunakan teknik kuesioner dan penelitian kepustakaan.

### **Teknik Analisis Data**

#### **Regresi Linier Berganda**

Analisis ini untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

#### **Uji f**

Uji f digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan dengan variabel terikat. Apabila nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka hipotesis menyatakan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

#### **Uji t**

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan dengan variabel terikat. Apabila nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis menyatakan bahwa variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

#### **Regresi Linier Berganda**

Analisis ini untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

#### **Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui besarnya persentase kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat yang dilakukan dengan cara menghitung koefisien determinasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Pengujian Regresi Berganda

Tabel 4.22. Hasil pengujian Regresi Linear Berganda

| Coefficients <sup>a</sup> |              |                             |            |                           |            |
|---------------------------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------------|
| Model                     |              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | Sig.       |
|                           |              | B                           | Std. Error | Beta                      |            |
| 1                         | (Constant)   | 6.245                       | .854       |                           | 7.309 .000 |
|                           | Bukti Fisik  | .364                        | .156       | .224                      | 2.331 .022 |
|                           | Keandalan    | .404                        | .149       | .281                      | 2.709 .008 |
|                           | Daya Tanggap | .304                        | .140       | .204                      | 2.165 .033 |
|                           | Jaminan      | .429                        | .166       | .274                      | 2.583 .011 |
|                           | Empati       | .355                        | .148       | .245                      | 2.405 .018 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Olahan Data SPSS, 2015

Menurut hasil perhitungan SPSS didapatkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 6,245 + 0,364X_1 + 0,404X_2 + 0,304X_3 + 0,429X_4 + 0,355X_5$$

Berdasarkan persamaan di atas maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai *Constant* yang terbentuk adalah 6,245 . Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan dianggap *constant* maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 6,245 % .
2. Dari tahapan pengujian model diatas menunjukkan bahwa variabel bukti fisik memiliki tingkat pengaruh sebesar 0,364 yang berarti jika diasumsikan kualitas pelayanan meningkat 1 % dan variabel lainnya dianggap *constant* , maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,364 % .
3. Dari tahapan pengujian model diatas menunjukkan bahwa variabel keandalan memiliki tingkat pengaruh sebesar 0,404 yang berarti jika diasumsikan kualitas pelayanan meningkat 1 % dan variabel lainnya dianggap *constant* , maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,404 % .
4. Dari tahapan pengujian model diatas menunjukkan bahwa variabel daya tanggap memiliki tingkat pengaruh sebesar 0,304 yang berarti jika diasumsikan kualitas pelayanan meningkat 1 % dan variabel lainnya dianggap *constant* , maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,304 % .
5. Dari tahapan pengujian model diatas menunjukkan bahwa variabel jaminan memiliki tingkat pengaruh sebesar 0,429 yang berarti jika diasumsikan kualitas pelayanan meningkat 1 % dan variabel lainnya dianggap *constant* , maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,429 % .
6. Dari tahapan pengujian model diatas menunjukkan bahwa variabel empati memiliki tingkat pengaruh sebesar 0,355 yang berarti jika diasumsikan kualitas

pelayanan meningkat 1 % dan variabel lainnya dianggap *constant* , maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0.355 % .

### Uji f (Uji Signifikan)

Uji f digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh simultan variabel-variabel independen (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen). Apabila nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka hipotesis menyatakan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, seperti terlihat pada output berikut.

| ANOVA <sup>b</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 852.743        | 5  | 170.549     | 97.304 | .000 <sup>a</sup> |
|                    | Residual   | 157.746        | 90 | 1.753       |        |                   |
|                    | Total      | 1010.490       | 95 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil output dapat dilihat bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $97,304 > 2,20$ ) maka hasil menunjukkan bahwa variabel independen (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen).

### Uji t

Uji t dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah variabel independen (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh terhadap variabel dependen (Kepuasan konsumen) seperti terlihat pada output coefficients berikut

| Coefficients <sup>a</sup> |              |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                           |              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                           |              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                         | (Constant)   | 6.245                       | .854       |                           | 7.309 | .000 |
|                           | Bukti Fisik  | .364                        | .156       | .224                      | 2.331 | .022 |
|                           | Keandalan    | .404                        | .149       | .281                      | 2.709 | .008 |
|                           | Daya Tanggap | .304                        | .140       | .204                      | 2.165 | .033 |
|                           | Jaminan      | .429                        | .166       | .274                      | 2.583 | .011 |
|                           | Empati       | .355                        | .148       | .245                      | 2.405 | .018 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil output dapat diketahui:

- Pengujian pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan konsumen menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  bukti fisik yaitu sebesar 2,331 dengan signifikan  $0,022 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 2,331 > t_{tabel} 1,661$ , hal ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen.
- Pengujian pengaruh keandalan terhadap kepuasan konsumen menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  keandalan yaitu sebesar 2,709 dengan signifikan  $0,008 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 2,709 > t_{tabel} 1,661$ , hal ini menunjukkan bahwa variabel keandalan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen.
- Pengujian pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan konsumen menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  daya tanggap yaitu sebesar 2,165 dengan signifikan  $0,033 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 2,165 > t_{tabel} 1,661$ , hal ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen.
- Pengujian pengaruh jaminan terhadap kepuasan konsumen menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  jaminan yaitu sebesar 2,583 dengan signifikan  $0,011 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 2,583 > t_{tabel} 1,661$ , hal ini menunjukkan bahwa variabel jaminan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen.
- Pengujian pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan konsumen menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  empati yaitu sebesar 2,405 dengan signifikan  $0,018 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 2,405 > t_{tabel} 1,661$ , hal ini menunjukkan bahwa variabel empati mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa besar variasi dalam variabel independen mampu menjelaskan bersama-sama variabel dependen atau seberapa baik model regresi yang telah dibuat cocok dengan data, seperti terlihat pada output berikut:

Model Summary<sup>b</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .919 <sup>a</sup> | .844     | .835              | 1.32391                    |

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan output di atas dapat diketahui bahwa nilai *R square* sebesar 0,844. Hal ini menunjukkan variabel bukti fisik, keandala, daya tanggap, jaminan dan empati yang digunakan dalam penelitian ini dapat menjelaskan variabel kepuasan konsumen sebesar 84,4 % dan sisanya 15,6 % dijelaskan pada variabel lain yang tidak dijelaskan dalam model penelitian ini

## **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, simpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

Secara simultan Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen listrik Prabayar di Kelurahan Tuah Karya. Besarnya pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati sebesar 84,4 % dan sisanya sebesar 15,6 % tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Adapun pengujian secara parsial adalah sebagai berikut :

1. Bukti fisik terhadap Kepuasan Konsumen

Bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik mempengaruhi kepuasan konsumen listrik Prabayar di Kelurahan Tuah Karya.

2. Keandalan terhadap Kepuasan Konsumen

Keandalan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan mempengaruhi kepuasan konsumen listrik Prabayar di Kelurahan Tuah Karya.

3. Daya tanggap terhadap Kepuasan Konsumen

Daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap mempengaruhi kepuasan konsumen listrik Prabayar di Kelurahan Tuah Karya.

4. Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen

Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan mempengaruhi kepuasan konsumen listrik Prabayar di Kelurahan Tuah Karya.

5. Empati terhadap Kepuasan Konsumen

Empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa empati mempengaruhi kepuasan konsumen listrik Prabayar di Kelurahan Tuah Karya.

### **Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian direkomendasikan:

1. Responden pada penelitian selanjutnya hendaknya diperluas, perlu memperluas sampel di Indonesia sehingga nantinya hasilnya bisa digeneralisasi dan dibutuhkan penelitian lebih lanjut.
2. Peneliti selanjutnya disarankan menambah variabel penelitian lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen seperti variabel kualitas produk listrik.
3. Berdasarkan lima dimensi pelayanan, dimensi yang paling tinggi pengaruhnya merupakan dimensi jaminan. Dimana dimensi jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan PLN. Dan ini mengindikasikan dimensi jaminan yang dimiliki PLN terbilang baik dari dimensi yang lain. Diharapkan pihak PLN dapat tetap mempertahankan bahkan meningkatkan pelayanannya.
4. Berdasarkan lima dimensi kualitas, dimensi yang paling rendah pengaruhnya merupakan dimensi daya tanggap. Dimana dimensi daya tanggap merupakan keinginan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara tanggap. Dan diharapkan pihak PLN dapat meningkatkan kesigapannya



- dalam membantu dan menangani keluhan-keluhan konsumen sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
5. Kekurangan kualitas pelayanan ini masih terlihat dalam dimensi daya tanggap yaitu komunikasi yang lancar antara petugas dengan konsumen. Unit pelayanan listrik prabayar PT.PLN hendaknya masih tetap terbuka dalam menerima kritikan dan saran dari berbagai pihak, agar dapat menampung dan memperbaiki hal-hal yang dikomplainkan oleh pelanggan, demi memberikan kepuasan sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan.
  6. Praktisi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari semua dimensi agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

### DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono, Ph.D. 2008. *Service Management wujudkan layanan prima edisi 1*. C.V ANDI. Yogyakarta.
- , 2011. *Service Management wujudkan layanan prima edisi 2*. C.V ANDI. Yogyakarta.
- Husein Umar. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Keputusan direksi PT PLN nomor: 378/K/DIR/2010.* [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id) (diakses 15 maret 2015)
- Kotler, Philip dan Keller Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. PT Indeks. Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Mowen, Jhon. 2006. *Prilaku Konsumen Edisi 5*. Erlangga. Jakarta.
- Mursid, M. 2010. *Manajemen Pemasaran*. PT Bumi Aksara. Jakarta
- Nanang Martono. 2011. *Metode penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Nur Rizka Ayuningsih. 2012. *Kualitas pelayanan (Inovasi Listrik Prabayar) PT PLN (Persero) Diwilayah Makasar Timur*. Makasar.