

## **TUGAS AKHIR**

### **ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN LAYANAN LISTRIK PRABAYAR DAN PASCABAYAR PT. PLN**

**(Studi Kasus PT. PLN (Persero) Aek Kanopan Kabupaten  
Labuhan Batu Utara, Provinsi Sumatera Utara)**

*Diajukan Guna Melengkapi Tugas-tugas Dan Memenuhi  
Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (S.T)  
Jurusan Teknik Elektro Universitas Muhammadiyah  
Sumatera Utara*

**Disusun Oleh :**

**BOBBY SYAHPUTRA**  
**1507220008**



# **UMSU**

**Unggul | Cerdas | Terpercaya**

**PROGRAM STUDI TEKNIK ELEKTRO  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN 2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh :

Nama : Bobby Syahputra  
NPM : 1507220008  
Program Studi : Teknik Elektro  
Judul Skripsi : "Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Layanan Listrik Prabayar Dan Pascabayar PT. PLN"

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai salah satu syarat yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Elektro, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, 25 September 2019

Mengetahui dan menyetujui :

Dosen Penguji/Pendamping I

Zulfikar, S.T, M.T

Dosen Penguji/Pendamping II

Noorly Evalina, S.T, M.T

Dosen Penguji I

Elvy Sahnur, S.T, M.Pd

Dosen Penguji II

Partonan Harahap, S.T, M.T



Dosen Penguji I

Rektua

Abrahamsan P, S.T, M.T

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Bobby Syahputra  
NPM : 1507220008  
Tempat/Tgl Lahir : Medan, 18 Mei 1993  
Fakultas : Teknik  
Program Studi : Teknik Elektro

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya, bahwa laporan tugas akhir (skripsi) saya ini yang berjudul :

**"ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN LAYANAN LISTRIK PRABAYAR DAN PASCABAYAR PT. PLN (Studi Kasus PT. PLN (Persero) Aek Kanopan kota Kabupaten Labuhan Batu Utara, provinsi Sumatera Utara)"**

Bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena berhubungan material maupun non material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia di proses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat pembatalan kelulusan/keserjanaan saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakkan integritas Akademik di Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, Oktober 2019

Saya yang menyatakan



  
Bobby Syahputra  
1507220008

## BIODATA PENULIS



### I. DATA PRIBADI

Nama : Bobby Syahputra  
Tempat Tgl. Lahir : Medan, 18 Mei 1993  
Jenis Kelamin : Pria  
Agama : Islam  
Nama Ayah : Muhammad Hasaa  
Nama Ibu : Sariati  
Email : [BobbySyahputra013@gmail.com](mailto:BobbySyahputra013@gmail.com)

### II. RIWAYAT PENDIDIKAN

JENJANG PENDIDIKAN	TAHUN
SD Negeri 064015	1999 – 2005
SMP MTs Swasta PAB 1	2005 – 2008
SMA MA Swasta PAB 2	2008 – 2011
S1 Teknik Elektro UMSU	2015 - 2019

## ABSTRAK

PT PLN (Persero) merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang mengurus semua aspek kelistrikan di Indonesia selama 44 tahun, berfungsi meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan listrik Prabayar dengan masyarakat pengguna layanan listrik Pascabayar PT. PLN (Persero) Aek Kanopan kota Kabupaten Labuhan Batu Utara. Penelitian ini dilaksanakan (Studi Kasus PT. PLN Persero Rayon Aek Kanopan Timur, Kualuh Hulu, Kabupaten Labuhan Batu Utara, Provinsi Sumatera Utara). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan pengguna listrik di Aek Kanopan Labuhan Batu Utara. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan antara pelanggan listrik Prabayar dan listrik Pascabayar berdasarkan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

**Kata Kunci :** Listrik Prabayar, Pascabayar, Kepuasan Masyarakat.

## ABSTRACT

PT PLN (Persero) is a state-owned enterprise (BUMN) that has managed all aspects of electricity in Indonesia for 44 years, functioning to improve the quality of people's lives and be oriented to customer satisfaction. The purpose of this study was to analyze the differences in the level of satisfaction of people who use prepaid electricity services and those who use PT. PLN (Persero) Aek Kanopan, Kota Labuhan Batu Utara Regency. This research was conducted (Case Study of PT. PLN Persero Rayon Aek Kanopan Timur, Kualuh Hulu, Labuhan Batu Utara Regency, North Sumatra Province). This research uses a quantitative approach with a survey method. The population in this study were all electricity user customers in Aek Kanopan Labuhan Batu Utara. The results of the analysis showed that there were differences in the level of satisfaction between prepaid and postpaid electricity customers based on dimensions of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

**Keywords :** Prepaid Electricity, Postpaid, Community Satisfaction.

## KATA PENGANTAR



Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karuniadan nikmat yang tiada terkira. Salah satu dari nikmat tersebut adalah keberhasilan penulis dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Layanan Listrik Prabayar Dan Pascabayar PT.PLN (Studi Kasus PT. PLN (Persero) Aek Kanopan kota Kabupaten Labuhan Batu Utara, provinsi Sumatra Utara)”** sebagai syarat untuk meraih gelar akademik Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Elektro, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU), Medan.

Banyak pihak telah membantu dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini, untuk itu penulis menghatarkan rasa terimakasih yang tulus dan dalam kepada:

1. Allah SWT, karena atas berkah dan izin-Nya saya dapat menyelesaikan tugas akhir dan studi di Fakultas Teknik Elektro, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Orang tua saya: M. Hasan dan Sariati, dengan cinta kasih dan sayang setulus jiwa mengasuh, mendidik, dan membimbing dengan segenap ketulusan hatitanpa mengenal kata lelah sehingga penulis bisa seperti saat ini.

3. Bapak Munawar Alfansury Siregar, S.T, M.T, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Ade Faisal, S.T, M.Sc, Ph.D, selaku Wakil Dekan I Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Khairul Umurani, S.T, M.T, selaku Wakil Dekan III Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Faisal Irsan Pasaribu S.T, M.T, selaku ketua jurusan Teknik Elektro, Fakultas Teknik Elektro Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Partaonan Harahap S.T, M.T, selaku sekretaris jurusan Teknik Elektro, Fakultas Teknik Elektro Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Zulfikar, S.T, M.T, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, sekaligus sebagai dosen program studi teknik elektro, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Ibu Noorly Evalina, S.T, M.T, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Ibu Elvy Sahnur, S.T, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan koreksi dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Bapak Partaonan Harahap, S.T, M.T, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan koreksi dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

12. Seluruh Bapak/Ibu Dosen di Program Studi Teknik Elektro, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis.

13. Sahabat-sahabat penulis: Anak A3 Malam Teknik Elektro 2015 yang selalu memberikan semangat dan suasana keluarga yang luar biasa.

Laporan Tugas Akhir ini tentunya masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis berharap kritik dan masukan yang konstruktif untuk menjadi bahan pembelajaran berkesinambungan penulis di masa depan. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi dunia konstruksi teknik sipil/Mesin/Elektro.

Medan, Oktober 2019

  
Bobby Syahputra  
1507220008

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah .....	6
1.6 Sistem Penulisan.....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Pustaka Relevan.....	8
2.2 Teori Dasar .....	9
2.2.1 Listrik Prabayar.....	9
2.2.2 Listrik Pascabayar.....	10
2.2.3 Tinjauan Kepuasan Pelanggan.....	11
2.3 Tinjauan Kepuasan Masyarakat.....	12
2.4 Bentuk-bentuk Pelayanan Publik.....	15
2.5 Tinjauan Kualitas Pelayanan .....	17
2.6 Profil Kualuh Hulu Labuhan Batu Utara .....	22

<b>BAB 3 METODEODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	24
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	24
3.3 Teknik Pengujian Instrumen .....	26
3.4 Teknik Analisa Data.....	28
3.5 Uji Hipotesis Statistik .....	30
3.6 Desain Penelitian.....	33
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	36
4.2 Uji Validitas .....	39
4.3 Uji Reabilitas .....	41
4.4 Uji T-Tes .....	41
4.5 Uji Chi-Square.....	44
4.6 Tingkat Kepuasan pelanggan PLN Prabayar dan Pascabayar .....	45
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>55</b>
5.1 Kesimpulan .....	55
5.2 Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>56</b>
<b>LEMBAR ASISTENSI .....</b>	<b>57</b>

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi ini semua aktivitas manusia telah banyak bergantung dan dimudahkan dengan teknologi atau peralatan modern seperti dalam bentuk barang-barang elektronik. Sebagian besar penggunaan barang-barang tersebut akan bekerja atau hidup jika menggunakan sumber energi atau daya listrik. Salah satu sumber energi yang tidak bisa lepas dari kehidupan manusia tersebut adalah penggunaan listrik. Melalui listrik semua barang elektronik yang ada dapat digunakan semaksimal mungkin dan sesuai dengan kebutuhan dan memudahkan semua pekerjaan manusia.

Listrik sebagai sumber energi telah menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi aktivitas maupun kehidupan masyarakat, karena telah menjadi kebutuhan sehari-hari yang sangat mendasar bagi masyarakat. Negara berperan untuk memberikan akses pemenuhan kebutuhan tersebut. Negara Republik Indonesia sendiri sebagai salah satu negara yang padat penduduknya akan banyak membutuhkan listrik agar keberlangsungan aktivitas masyarakat dan sektor lainnya dapat terus berjalan dengan baik oleh karenanya Indonesia sendiri memiliki salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang kelistrikan dan secara khusus berfungsi untuk mengelola kebutuhan listrik seluruh Indonesia.

BUMN yang mengurus kebutuhan listrik masyarakat di Indonesia tersebut adalah Perusahaan Listrik Negara (PLN). PLN saat ini berbentuk Perseroan Terbatas (PT) atau perseroan terbatas Perusahaan Listrik Negara. PT PLN sendiri bertugas menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan pemerintah dibidang ketenaga listrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

Sebagai salah satu perusahaan BUMN besar yang khusus mengelola kelistrikan di Indonesia, PT. PLN tentunya membutuhkan dan memiliki beberapa cabang pembantu dan pusat diseluruh Indonesia dan munculnya beberapa cabang layanan listrik yang dikelola oleh PT. PLN tersebut menunjukkan bukan hanya wilayah perkotaan saja yang membutuhkan listrik namun listrik juga sangat dibutuhkan oleh desa-desa terpencil. Dengan demikian masyarakat dari status ekonomi apapun tetap sama membutuhkan listrik. Hal ini menunjukkan di era globalisasi ini masyarakat semakin ketergantungan akan kebutuhan listrik tentunya tidak ada pilihan lain bagi masyarakat yang tinggal di Indonesia dengan menjadikan PT. PLN untuk memenuhi kebutuhan listriknya.

Sebagai perusahaan Negara yang khusus dan satu-satunya mengelola listrik, PT. PLN tentunya menjadi harapan besar bagi masyarakat agar dapat memenuhi kebutuhan listrik dan memberikan kualitas layanan listrik secara berkelanjutan terutama pada pelayanan administrasi maupun listrik. Namun dalam operasionalnya sering terjadi kesalahan administrasi maupun gangguan teknis. Hal semacam inilah yang dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan

ketidakpuasan tersebut bersumber pada pelayanan publik.

Berbicara mengenai pelayanan banyak disiplin ilmu yang memiliki kajian mengenai kinerja pelayanan namun berbeda dengan konsep pelayanan publik yang justru menjadi tujuan atau hasil akhir dari suatu disiplin ilmu yaitu administrasi publik. Lokus dari administrasi publik sendiri adalah kepentingan publik (*public interest*) dan urusan publik (*public affair*). Untuk menangani kedua lokus tersebut diperlukan pelayanan publik yang berkualitas yang mana segala kepentingan publik dan segala urusan publik dapat ditangani dengan menyelenggarakan pelayanan publik. Dimana pelayanan publik adalah cara untuk mewujudkan suatu tata pemerintahan yang baik, bersih, demokratis, dan efektif atau yang lebih dikenal dengan istilah *good governance* (Thoha dalam Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara 2012:101). Adapun konsep perwujudan *good governance* ini menjadi salah satu agenda pembangunan nasional Indonesia sehingga seluruh instansi, lembaga, organisasi maupun birokrasi harus menerapkan konsep ini.

Pada dasarnya pemerintah telah melakukan berbagai upaya agar menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat bahkan pemerintah juga menyusun rancangan undang-undang tentang pelayanan publik. Namun upaya- upaya yang telah ditempuh oleh pemerintah nampaknya belum optimal.

Salah satu indikator yang dapat dilihat dari fenomena ini adalah pada fungsi pelayanan publik yang masih dikenal dengan sifat birokratisnya dan banyak mendapat keluhan dari masyarakat karena masih belum memperhatikan kepentingan masyarakat penggunanya. (Zahra 2015:4). Hal yang sama terjadi

pada perusahaan Negara yang bertugas mengelola listrik dan menyalurkannya pada masyarakat yaitu PT. PLN, sebagai BUMN yang terbesar dan satu-satunya badan usaha yang mengelola listrik di Indonesia, PT. PLN telah beberapa kali melakukan pembaharuan kualitas pelayanan publiknya. Hal ini terjadi dikarenakan secara empiris masyarakat masih belum puas oleh layanan yang diberikan oleh PT. PLN terbesar ini.

Dari uraian tersebut di atas mendorong saya untuk mencoba “MENGANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN LAYANAN LISTRIK PRABAYAR DAN PASCABAYAR PT. PLN” (Studi Kasus PT. PLN (Persero) Aek Kanopan kota Kabupaten Labuhan Batu Utara, Provinsi Sumatra Utara)

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar perbedaan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan listrik Prabayar dengan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan listrik pascabayar PT. PLN (Persero) Aek Kanopan kota Kabupaten Labuhan Batu Utara?

2. Faktor-faktor apa sajakah yang membedakan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan listrik Prabayar dengan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan listrik pascabayar PT. PLN (Persero) Aek Kanopan kota Kabupaten Labuhan Batu Utara?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Memperhatikan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka dalam hal ini yang menjadi tujuan penelitian adalah:

1. Mampu menganalisis perbedaan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan listrik Prabayar dengan masyarakat pengguna layanan listrik pascabayar PT. PLN (Persero) Aek Kanopan kota Kabupaten Labuhan Batu Utara.
2. Mampu menganalisis faktor-faktor yang membedakan kepuasan masyarakat pengguna listrik Prabayar dan masyarakat pengguna layanan listrik pasca bayar listrik di PT. PLN (Persero) Aek Kanopan kota Kabupaten Labuhan Batu Utara.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan bagi Ilmu Administrasi Negara khususnya tentang Kepuasan Masyarakat.
2. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan-masukan kepada instansi-instansi publik lainnya terutama pada Perusahaan Listrik Negara

## **1.5 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini peneliti perlu membatasi masalah yang akan diteliti. Hal ini dimaksud agar masalah yang akan diteliti tidak terlalu luas dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian, maka penelitian ini dibatasi tentang menganalisis perbandingan tingkat kepuasan masyarakat dalam penggunaan layanan listrik Prabayar dan Pascabayar PT. PLN

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memperoleh gambaran tentang isi tugas akhir ini maka akan dikemukakan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan Latar Belakang Pemilihan Judul, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat penelitian, dan Sistematika Penulisan.

## BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis menguraikan penjelasan yang terdiri dari landasan teori relevan, teori-teori mengenai perbandingan tingkat kepuasan masyarakat dalam penggunaan layanan listrik Prabayar dan Pascabayar PT. PLN.

## BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan menerangkan mengenai populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel metode penelitian alur penelitian teknik pengujian instrumen.

## BAB 4 ANALISA DAN HASIL PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas analisa dan hasil pembahasan dalam penelitian ini.

## BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini membuat tentang kesimpulan dari seluruh hasil perbandingan tingkat kepuasan masyarakat, pengujian serta saran-saran yang berhubungan dengan tugas akhir

## DAFTAR PUSTAKA

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka Relevan**

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kualitas layanan (*service Quality*) merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Manik : 2011:9)

Parasuraman dkk (1988) dan Yamit (2001:10) mengemukakan 10 dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication, dan understanding the customer*, kemudian dirangkum menjadi 5 dimensi, antara lain: *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Keandalan (*Reliability*), meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Daya tanggap (*Responsiveness*), meliputi keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan, Empati, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, faktor yang perlu diperhatikan, antara lain: (Tjiptono :2002:88) mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa, mengelolah harapan pelanggan, mengelola bukti (*Evidence*) kualitas jasa,

mendidik konsumen tentang jasa, mengembangkan budaya kualitas, menciptakan *automating quality*, menindaklanjuti Jasa, mengembangkan sistem informasi kualitas jasa. Pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan bertujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya Listrik Pintar (Prabayar).

## **2.2 Teori Dasar**

### **2.2.1 Listrik Prabayar**

Listrik prabayar merupakan cara pembelian di mana pelanggan membayar terlebih dahulu baru kemudian menikmati aliran listrik, berupa voucher isi ulang yang telah tersedia diribuan loket-loket yang tersebar diseluruh Indonesia, Layanan listrik prabayar ini menggunakan alat khusus yang berbeda dengan layanan listrik pascabayar atau biasa. Alat khusus ini dinamakan KWH meter (meteran listrik) prabayar, atau lebih dikenal sebagai meter prabayar.

Program listrik pintar (prabayar) adalah suatu program yang ditawarkan PT. PLN kepada pelanggannya agar dapat mengendalikan pemakaian listriknya sesuai dengan kebutuhan dan bagi pelanggan pasang baru maupun yang migrasi dari pascabayar dapat dengan mudah mengajukan pemasangan listrik prabayar cukup dengan menghubungi kantor pelayanan PT. PLN terdekat, melengkapi surat-surat permohonan dan jika hasil survey lokasi tidak ada masalah, maka dengan segera PT. PLN dapat melakukan pemasangan.

Manfaat dari program listrik prabayar ini yaitu pelanggan dengan mudah dapat memantau pemakaian listriknya setiap saat, pelanggan dapat mendisiplinkan

diri sendiri untuk menggunakan listrik sesuai dengan anggaran belanja, selain itu pelanggan dengan mudah dapat mengendalikan pemakaian dan biaya listriknya sehingga terhindar dari pemborosan, pelanggan juga perlu terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan karena pada KWH dapat ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Melakukan kontrol penggunaan listrik, merubah perilaku hemat energi dan juga adanya privasi (tidak perlu mencatat meter/bulan).



Gambar 1. Listrik Prabayar

### **2.2.2 Listrik Pascabayar**

Listrik pascabayar adalah transaksi pemakaian tenaga listrik yang menggunakan meteran elektronik pascabayar dengan cara pembayaran di akhir. Pelanggan listrik pascabayar menggunakan sejumlah arus listrik yang diperlukan serta digunakan oleh pelanggan layanan listrik pascabayar, dihitung dengan menggunakan meteran elektronik pascabayar. Setiap bulannya dilakukan pembacaan meter yang berfungsi dalam pelaksanaan, persiapan dan pengendalian kegiatan pembacaan, pencatatan angka kedudukan meter alat ukur meter kWh, Setelah itu maka data meter yang telah dicatat dan dikirim kepada fungsi

pembuatan rekening, lalu dilakukan pemeriksaan hasil pembacaan meteran dan, melakukan laporan yang nantinya akan diterbitkannya rekening listrik hasil pemakaian listrik pada setiap bulannya, dan dilakukan pembayaran di akhir kepada PT. PLN sesuai dengan pemakaian listrik yang digunakan oleh pelanggan.



Gambar 2. Listrik Pascabayar

### 2.2.3 Tinjauan Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997:270), yaitu : *"without customers, the service firm has no reason to exist"*. "Tanpa pelanggan, perusahaan layanan tidak memiliki alasan untuk ada".

Zahra (2015:36) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi atas pengalaman produk atau jasa yang disesuaikan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Menurut Wilkie dalam Surjadi (2012:49) kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi produk atau jasa, sedangkan Engel mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purnabeli di mana, alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan sedangkan ketidaksesuaian timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Tujuan organisasi menghasilkan produk sesuai dengan nilai produk bagi pelanggan sedangkan kebutuhan dan keinginan adalah harapan pelanggan terhadap produk (Surjadi, 2012:49).

Berdasarkan penjelasan di atas kepuasan pelanggan adalah kesesuaian produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan yang menghasilkan produk tersebut dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan setelah memakai produk tersebut .

## **2.3 Tinjauan Kepuasan Masyarakat**

### **2.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat**

Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995:511): "*Customer satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses*". Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai sikap keseluruhan terkait barang atau jasa setelah diakuisisi dan digunakan"

Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu

produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

Menurut Mendelsohn (1998:42) ada 2 keuntungan bagi badan usaha dengan adanya kepuasan masyarakat, yaitu : “Pertama, mempertahankan pelanggan lebih mahal daripada membeli yang baru. Kedua, meningkatnya persaingan dalam bentuk produk, organisasi, dan distribusi outlet berarti tekanan yang hebat bagi pelanggan. Dan kepuasan pelanggan adalah strategi yang layak untuk mempertahankan pangsa pasar terhadap kompetisi”. Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dulka, kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas :

- a. Hubungan nilai dengan harga (*Value to price relationship*). Harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai atau manfaat yang diperoleh masyarakat. Nilai adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
- b. Manfaat produk (*Product benefit*) adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
- c. Fitur produk (*Product feature*) adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
- d. Desain produk (*Product design*) adalah proses untuk merancang tampilan produk.

### **2.3.2 Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggung jawabkan.

### **2.3.3 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat**

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat
3. Kuesioner elektronik (*internet/e-survey*)
4. Diskusi kelompok terfokus
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

#### **2.3.4 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, dimaksudkan untuk :**

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan di atas penulis menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah titik pertemuan antara kesesuaian produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu badan usaha dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

#### **2.4 Bentuk- Bentuk Pelayanan Publik**

Menurut Moenir (2010 : 190) bentuk pelayanan publik itu terdiri dari 3 macam yaitu :

##### **2.4.1 Layanan Dengan Lisan**

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), di layanan informasi dan di bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar pelayanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus di penuhi oleh pelaku layanan, yaitu :

1. Memahami benar masalah-masalah yang dihadapi yang termasuk dalam bidangnya. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
2. Bertingkah laku sopan dan santun Meski dalam keadaan sepi, tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

#### **2.4.2 Layanan Melalui Tulisan**

Layanan melalui tulisan ini merupakan jenis pelayanan dengan memberikan penjelasan melalui tulisan di dalam pengelolaan masalah masyarakat, pelayanan dalam bentuk ini terdiri dari dua jenis yaitu :

- 1.) Pelayanan yang berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
- 2.) Pelayanan yang berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, keluhan, Pemberian atau pelayanan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

#### **2.4.3. Layanan Berbentuk Perbuatan**

Dalam kenyataan sehari-hari, jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Jadi tujuan utama yang

berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan.

## **2.5 Tinjauan Kualitas Pelayanan**

### **2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2006:51).

Menurut Sinambela (2006:44), kualitas pelayanan dapat dipacu dengan penerapan Manajemen Mutu Terpadu (MMT), yang mana bukan hanya diterapkan pada organisasi bisnis, tetapi telah dia daptasi pada berbagai organisasi publik dan nonprofit. Pada tingkat global hal ini memaksa negara berkembang untuk berupaya meningkatkan daya saingnya (*competitive advantage*) dalam menyediakan pelayanan khususnya pelayanan aparatur.

Menurut Zeithamal dkk, dalam Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara, (2012:170), mengenai kualitas pelayanan, *“The service quality can be defined as the extent of discrepancy between customers expectations and their perception”*. “Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka “. Kualitas pelayanan dibentuk oleh dua elemen yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima (*perceived service*). Kedua elemen tersebut bila dibandingkan akan mengarah kepada penilaian kualitas pelayanan yang diberikan, sebagaimana penilaian Parasuraman bahwa: jika kenyataan (*perceived*), maka layanan tidak bermutu dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan.

Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan baik-

buruknya suatu jenis pelayanan di mana merupakan hasil penilaian masyarakat pada pelayanan yang mereka terima dan pelayanan yang mereka harapkan (Zahra, 2015:24).

Dari penjelasan beberapa ahli di atas mengenai kualitas pelayanan penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan 2 unsur antara kenyataan pelayanan dan pelayanan yang diharapkan.

*Service quality* (kualitas layanan) dapat diketahui atau diukur dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Menurut Tjiptono (2006:51) terdapat 5 macam perspektif kualitas, yaitu:

1. *Transcendental approach*, (Pendekatan transendental) .Kualitas dipandang sebagai *innate excellence* (keunggulan bawaan), di mana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan, biasanya diterapkan dalam dunia seni
2. *Product-based approach* (Pendekatan berbasis produk), Kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.
3. *Manufacturing-based approach*, (Pendekatan berbasis manufaktur) Kualitas sebagai kesesuaian atau sama dengan persyaratan. Dalam sektor jasa bahwa kualitas seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya.

Adapun pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan metode *servqual* yang dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman &

Berry. Metode *servqual* adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Kuesioner *servqual* dapat diubah- ubah agar cocok dengan industri jasa yang berbeda-beda pula (misalnya bank, restoran, atau perusahaan telekomunikasi).

Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai kesenjangan yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Namun, secara umum memang belum ada keseragaman batasan tentang konsep (*servqual*). Beberapa pendapat para ahli tentang konsep *servqual* tersebut.

Christopher Lovelock dalam bukunya "*Product Plus: How Product+Service = Competitive Advantage* (1994), yang menyatakan bahwa suatu gagasan yang sangat menarik, yaitu tentang bagaimana suatu produk bila ditambah dengan pelayanan (*service*) akan menghasilkan suatu kekuatan yang dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dalam menndapatkan keuntungan.

Lovelock menggambarkan titik rawan dalam pelayanan ke dalam diagram kelopak-kelopak sebuah bunga yang terdiri dari; *information*(informasi),

*consultation*(konsultasi), *ordertakin* (keyakinan), *hospitality*(keramahtamahan), *caretaking* (perawatan), *exceptions* (pengecualian), *billing*(transaksi administrasi), dan *paymenn* (pembayaran).

Metode *servqual* memiliki dua perspektif yaitu perspektif internal dan perspektif eksternal. Perspektif eksternal digunakan untuk memahami apa yang diharapkan konsumen, dirasakan konsumen, dan kepuasan konsumen. Pengukurannya menggunakan metode *servqul*. Menurut Dyke (1997), *servqual* adalah suatu peralatan untuk mengukur kualitas dari pelayanan oleh sebuah informasi dari penyedia pelayanan. Sedangkan, perspektif internal diidentifikasi dengan bebas kesalahan (*zero defect*) dan melakukan dengan benar saat pertama kali serta menyesuaikan dengan permintaan. Untuk mengukur perspektif internal yang bebas kesalahan (*zero defect*) yang berhubungan dengan kualitas pelayanan digunakan metode *six sigma*. *Six sigma* adalah seperangkat alat yang digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengeliminasi sumber variasi dalam proses.

Skala *servqual* meliputi lima dimensi kualitas jasa yaitu; *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. :

1.) ***Tangibles (Bukti terukur)***, *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

- 2.) **Reliability (Keandalan)**, kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
- 3.) **Responsiveness (Daya tanggap)**, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
- 4.) **Assurance (Jaminan)**, merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan.
- 5.) **Empathy (Empati)**, memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

## **2.6 Profil Kualuh Hulu, Labuhan Batu Utara**

Kualuh Hulu adalah sebuah kecamatan di kabupaten Labuhan Batu Utara, Sumatra Utara, Indonesia yang sekaligus menjadi ibu kota kabupaten Labuhan Batu Utara. Kualuh hulu sering disebut juga dengan Aek Kanopan. Di kecamatan kualuh hulu ada 2 kelurahan, yaitu aek kanopan dan aek kanopan timur yang menjadi ibu kota kabupaten labuhanbatu utara setelah dimekarkan dari kabupaten labuhanbatu pada tanggal 24 juni 2008. Kabupaten Labuhan Batu Utara adalah kabupaten yang baru dimekarkan dari Kabupaten Labuhan Batu sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2008 pada 24 Juni 2008 tentang

Pembentukan kabupaten Labuhan Batu Utara, semasa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono. Ibu kota kabupaten ini terletak di Aek Kanopan. Salah satu daerah di kabupaten ini, yaitu Tanjung Pasisir, pernah menjadi pusat pemerintahan Kesultanan Kualuh pada masa lampau. Berikut adalah daftar kecamatan dan kelurahan di kabupaten Labuhan Batu Utara.

Kabupaten Labuhan Batu Utara terdiri dari 8 kecamatan, 8 kelurahan, dan 82 desa dengan luas wilayah mencapai 3.570,98 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk sekitar 338.171 jiwa (2017) dengan kepadatan penduduk 89 jiwa/km<sup>2</sup>.



Gambar Kabupaten Labuhan Batu Utara  
[wikipedia.org/wiki/Berkas:\(Peta\\_Lokasi\)\\_KecamatanKualuhHulu,](https://wikipedia.org/wiki/Berkas:(Peta_Lokasi)_KecamatanKualuhHulu)

Daftar kecamatan dan kelurahan di Kabupaten Labuhan Batu Utara, adalah sebagai berikut:

1.	Aek Kuo	5. Kualuh Leidong
2.	Aek Natas	6. Kualuh Selatan
3.	Kualuh Hilir	7. Marbau
4.	Kualuh Hulu	8. Na IX-X

## **BAB 3**

### **METEODOLOGI PENELITIAN**

Prosedur penelitian dimaksudkan agar penelitian berjalan dengan baik dan berurutan. Dengan adanya prosedur penelitian diharapkan dapat berjalan dengan lancar dan mendapatkan hasil yang maksimal.

#### **3.1 Waktu dan Tempat Penelitian**

##### **3.1.1 Waktu**

Penelitian pada penggunaan layanan listrik Prabayar dan Pascabayar dilakukan pada tanggal 23 – 28 Juli 2019.

##### **3.1.2 Tempat**

Penelitian ini dilaksanakan (Studi Kasus PT. PLN Persero Rayon Aek Kanopan Timur, Kualuh Hulu, Kabupaten Labuhan Batu Utara, Provinsi Sumatera Utara).

#### **3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Menurut Riduwan (2012:10), populasi merupakan objek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Berdasarkan pengertian tersebut, maka yang menjadi populasi atau subyek dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan listrik pascabayar dan listrik Prabayar di Aek Kanopan, Labuhan Batu Utara. Adapun jumlah seluruh pelanggan Pengguna listrik di Aek Kanopan Labuhan Batu Utara adalah 128.171

pelanggan, yang terdiri dari pelanggan Prabayar 39.192 pelanggan dan 88.979 pelanggan pascabayar.

Berikut tabel data pelanggan Prabayar dan pascabayar PT.PLN Rayon Aek Kanopan :

<b>Jenis produk layanan listrik</b>	<b>Jumlah pelanggan</b>
Listrik Pascabayar	88.979
Listrik Prabayar	39.192
Total Keseluruhan Pelanggan	128.171

### **3.2.2 Sampel dan Teknik Sampling**

Menurut Sugiyono, (2014:81), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini peneliti mengambil sebagian dari pelanggan listrik pascabayar dan pelanggan listrik Prabayar Kualuh Hulu Aek Kanopan Labuhanbatu Utara, adapun penentuan sampel ini menggunakan *Random Sampling* ini dikarenakan jumlah populasi yang menjadi obyek penelitian memiliki jumlah yang terlalu besar dan region yang luas disamping itu terdapat juga keterbatasan peneliti disegi biaya,waktu dan tenaga. Dalam penggunaan random sampling untuk mencari sampel penelitian.

Dalam hal ini *Random sampling* dikelompokan berdasarkan cluster wilayah kualuh hulu dimana setelah dilakukan cluster didapatkan hasil dengan jumlah pelanggan listrik yang memenuhi kriteria pengambilan sampel. Jadi populasi dalam penelitian ini berjumlah 100 orang, Prabayar dan pascabayar dengan masing-masing sampel berjumlah 50 orang.

### **3.3 Teknik Pengujian Instrumen**

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini diawali dengan uji validitas dan uji reliabilitas instrumen penelitian (kuesioner). Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengukur secara tepat (*valid*) dan konsisten (*reliable*) sehingga kuesioner yang digunakan sebagai alat pengukuran indeks kepuasan masyarakat benar-benar sesuai dengan apa yang terjadi dan objektif. Pengujian validitas dalam penelitian ini dibantu dengan program pengolah data SPSS *version 16 for windows* dengan menggunakan rumus *Korelasi Product Moment (Pearson)*, kemudian pada uji reabilitas dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*.

#### **3.3.1 Uji Validitas**

Validitas adalah Menunjukkan tingkat/derajat untuk mana bukti mendukung kesimpulan yang ditarik dari skor yang diturunkan dari ukuran atau tingkat mana skala mengukur apa yang seharusnya diukur. (Supranto 2006:70)

Pengujian validitas ini dilakukan dengan alasan peneliti ingin menunjukkan bahwa 9 (Sembilan) item pertanyaan tersebut memang memiliki keandalan dan kesahihan sebagai alat ukur dalam mengetahui tingkat perbedaan kepuasan pelanggan layanan listrik Prabayar dan layanan listrik Pascabayar. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik uji validitas skor item yaitu dengan mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item.

Skor total item yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penjumlahan dari keseluruhan item-item jawaban dari item 5 unsur pelayanan yaitu sebanyak 25 item pertanyaan. Apabila besarnya nilai total koefisien item pertanyaan masing-masing variabel melebihi nilai signifikan maka pertanyaan tersebut dinilai

tidak valid. Distribusi (Tabel t) untuk  $\alpha=0,05$  dan derajat kebebasan ( $dk=n-2$ ).  
 Kaidah keputusan : Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti valid dan sebaliknya  
 jika:  $t_{hitung} < t_{tabel}$  berarti tidak valid. Teknik korelasi yang dipakai adalah  
 teknik korelasi “*product moment*” dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XiYi) - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{\{n \cdot \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2\} \{n \cdot \sum Yi^2 - (\sum Yi)^2\}}} \dots\dots\dots(1.3)$$

Dimana :

- $r_{hitung}$  = koefisien korelasi
- $\sum Xi$  = Jumlah skor item
- $\sum Yi$  = Jumlah skor total (seluruh item)
- $n$  = Jumlah responden

### 3.3.2 Uji Reliabilitas

Instrumen reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur suatu obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. (Azra, Irawan, Purwanto 2014:143)

Pengujian reabilitas instrumen dapat dilakukan dengan teknik *Alpha Cronbach*. Dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum Si}{St} \right] \dots\dots\dots(2.3)$$

Dimana :

$r_{11}$  = Nilai reliabilitas

$\Sigma Si$  = Jumlah varians skor tiap item

$St$  = Varians total

$k$  = Jumlah item

Uji reabilitas *Alpha Cronback* dengan koefisien reliabilitasnya  $\alpha$  yang berada dalam rentangan 0-1,00, semakin tinggi koefisien reliabilitas mendekati angka 1,00 berarti semakin reabel (Azwar, 2004) dikutip oleh Setiawan dan Saryono (2010).

### **3.3.3 Penyajian Data**

Data output adalah hasil pengolahan data. Bentuk hasil pengolahan data tersebut sebagai berikut: Hasil pengolahan data berupa numerik atau angka dapat disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan tabel silang.

### **3.3.4 Penganalisisan Data (*Data Analyzing*)**

Penganalisisan data merupakan suatu proses lanjutan dari proses pengolahan data untuk melihat bagaimana menginterpretasikan data, kemudian menganalisis data dari hasil yang sudah ada pada tahap hasil pengolahan data

## **3.4 Teknik Analisis Data**

### **3.4.1 Distribusi Frekuensi**

Analisis distribusi frekuensi dilakukan untuk melihat jumlah responden dalam suatu karakter penelitian. Analisis ini dilakukan untuk melihat karakteristik

responden, seperti: usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, penghasilan per bulan, dan jenis pekerjaan.

### **3.4.2 Analisis Data Deskriptif**

Penelitian dengan pendekatan kuantitatif perlu menggunakan analisis data secara statistik berupa angka-angka yang mana hasilnya diuraikan secara deskriptif, dalam penelitian ini data yang akan dianalisis secara statistik diperoleh melalui instrumen penelitian dan instrumen penelitian yang dimaksud dalam penelitian kuantitatif ini adalah kuesioner 5 dimensi servqual Parasuraman: *Tangibles* (Bukti fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati), yang merupakan ukuran untuk mengetahui seberapa besar tingkat perbedaan kepuasan masyarakat pelanggan listrik Prabayar dan pelanggan listrik pascabayar terhadap pelayanan listrik Prabayar dan pascabayar PLN Aek Kanopan, Labuhan Batu Utara.

Dari data tersebut, dilakukan analisis deskriptif melalui perhitungan persentase dan sistem skor untuk mengetahui komposisi jawaban responden dan dianalisis dengan uji T sehingga dapat dilihat total kepuasan rata-rata 2 sampel baik dari pelanggan listrik prbayar dan pelanggan listrik pascabayar. Statistik dengan analisis deskriptif, sebenarnya hampir sama dengan statistik frekuensi, yaitu menghasilkan analisa dispersi (standard deviasi, minimum, maksimum), distribusi (kurtosis, skewness) dan mean, sum, dan lain sebagainya.

Analisis ini juga memiliki kegunaan pokok untuk melakukan pengecekan terhadap input data, mengingat bahwa analisis ini akan menghasilkan resume data secara umum. Seperti berapa jumlah responden laki-laki, berapa jumlah responden

perempuan, dan sebagainya. Disamping itu, analisis ini juga memiliki kegunaan untuk menyediakan informasi deskripsi data dan demografi sampel atau profil responden yang diambil yang dianalisis dengan uji chi-square untuk mengetahui adakah hubungan antar karakteristik responden dengan total kepuasan layanan baik untuk pelanggan prabayar dan pelanggan pascabayar. Adapun data karakteristik responden akan disajikan dengan cara distribusi frekuensi berupa histogram dan presentase baik karakteristik dari umur, pendidikan pekerjaan dan lain-lain.

### 3.5 Uji Hipotesis Statistik

#### 3.5.1 Uji T-Test

Uji *T-test* merupakan uji statistik terhadap signifikan atau tidaknya perbedaan nilai rata-rata dari beberapa sampel yang berbeda (Istijanto 2005). *T-test* dalam penelitian ini yaitu *independent sample T-test* karena menggunakan dua sampel yaitu Prabayar dan Pascabayar. Perbedaan rata-rata dua populasi dapat diketahui dengan melihat rata-rata kedua sampel pada semua variabel.

Rumus yang digunakan dalam *independent sample T-test*:

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} - 2r\left(\frac{s_1}{\sqrt{n_1}}\right)\left(\frac{s_2}{\sqrt{n_2}}\right)}} \dots\dots\dots(3.3)$$

Dimana :

t : nilai t hitung

$x_1$  : rata-rata nilai kelompok kesatu

$x_2$  : rata-rata nilai kelompok kedua

$s_1^2$  : Varians kelompok kesatu

$s_2^2$  : Varians kelompok kedua

$n_1$  : Banyak subjek kelompok kesatu

$n_2$  : Banyak subjek kelompok kedua

r : Kolerasi antara dua Sampel

Ho : Tidak adanya perbedaan antara tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dengan pelanggan listrik pascabayar terhadap pelayanan PLN Kualuh Hulu,

H1 : Adanya perbedaan antara tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dengan pelanggan listrik pascabayar terhadap pelayanan PLN Kualuh Hulu

Kriteria pengujian:

$t_{hitung} < t_{tabel} \rightarrow$  tidak signifikan; Ho diterima, H1 ditolak

$t_{hitung} > t_{tabel} \rightarrow$  signifikan; Ho ditolak, H1 diterima

### 3.5.2 Uji ChiSquare

Uji Chi Square merupakan salah satu uji statistik yang digunakan untuk menguji keselarasan, dimana pengujian dilakukan untuk memeriksa kebergantungan dan homogenitas dari suatu data. Pengujian ini menggunakan crosstab (tabulasi silang)

yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Uji Chi Square ini akan mengamati secara lebih detail tentang ada atau tidaknya hubungan antara karakteristik pelanggan listrik Prabayar dan pelanggan listrik Pascabayar dengan kepuasan pelayanan. Rumus statistik *Chi Square* menurut Nazir (2009) adalah:

$$\chi^2 = \sum i \frac{(C_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \dots\dots\dots(4.3)$$

Dimana :

$\chi^2$  = Chi Square

$C_{ij}$  = Frekuensi hasil observasi

$E_{ij}$  = Frekuensi yang diharapkan

Hipotesis:

H<sub>0</sub>: Tidak ada hubungan antara karakteristik responden dengan kepuasan pelayanan.

H<sub>1</sub>: Ada hubungan antara karakteristik responden dengan kepuasan pelayanan.

Jika  $\chi^2_{hitung} > \chi^2_{tabel}$  atau nilai nyata (sig) <  $\alpha = 5\%$ , maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Sebaliknya jika nilai  $\chi^2_{hitung} < \chi^2_{tabel}$  atau nilai nyata (sig) >  $\alpha = 5\%$ , maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak.

Uji Chi Square dalam penelitian ini digunakan sebanyak dua kali, yang pertama digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara karakteristik pelanggan listrik Prabayar dengan kepuasan atas layanan PLN. Kedua yaitu mengetahui apakah ada hubungan antara karakteristik responden pelanggan pascabayar dengan kepuasan layanan.

Tabel 3.5.2 Kontingensi

Sampel	Frekuensi Pada		Jumlah Sampel
	Obyek I	Obyek II	
Sampel A	A	b	a + b
Sampel B	C	d	c + d
Jumlah	a + c	b + d	n = jumlah sampel

$$\chi^2 = \frac{n \left( [ad - bc] - \frac{1}{2} n \right)}{(a+b)(a+c)(b+d)(c+d)} \dots\dots\dots(5.3)$$

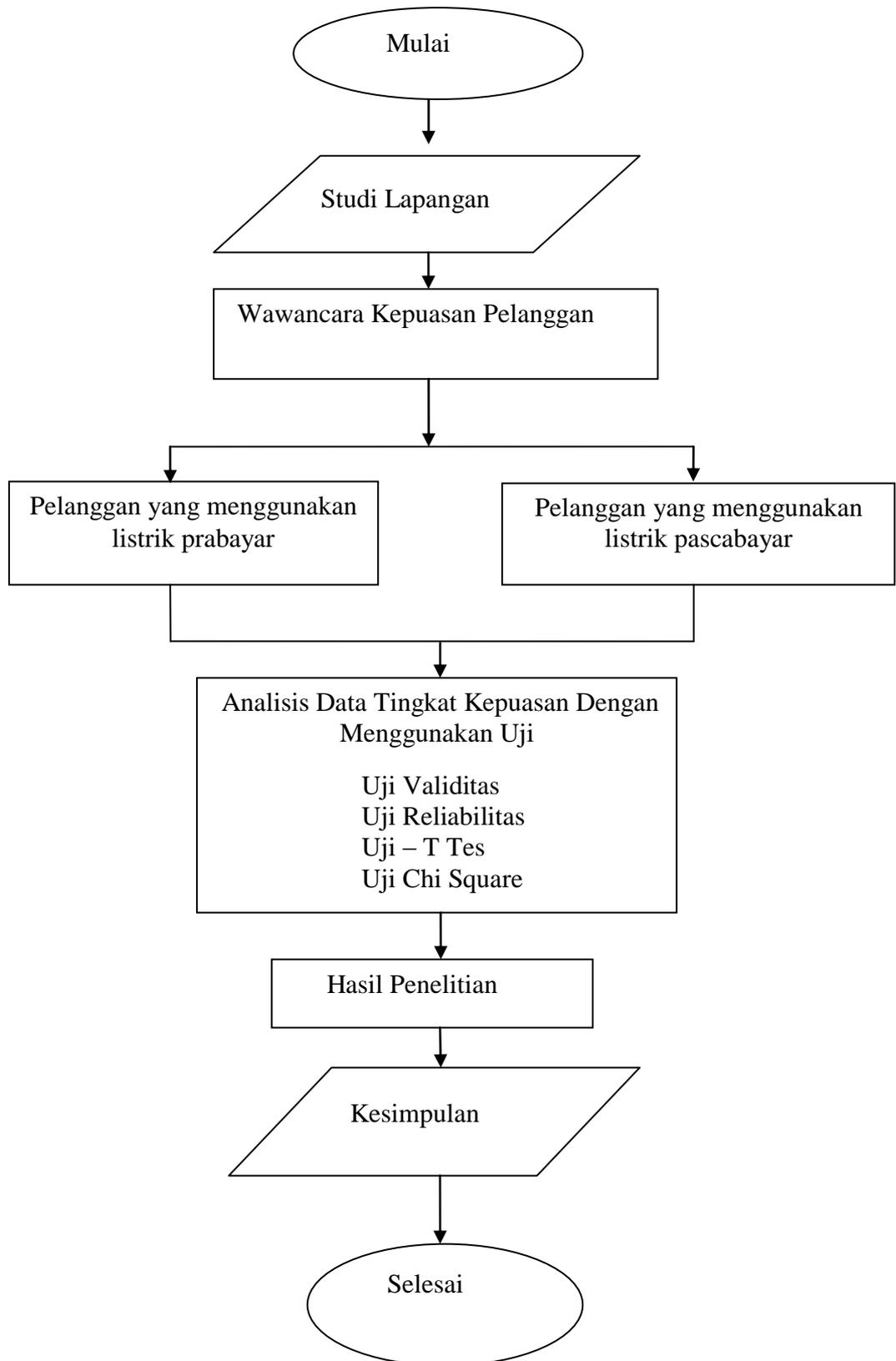
### 3.6 Desain penelitian

Definisi konseptual merupakan batasan terhadap masalah-masalah variabel yang dijadikan pedoman dalam penelitian sehingga akan memudahkan dalam mengoperasionalkannya di lapangan dan merupakan rumusan yang diperoleh dari kajian teori yang kita lakukan pada bab kerangka teori, oleh karenanya untuk memahami dan memudahkan dalam menafsirkan banyak teori yang ada dalam penelitian ini, maka akan ditentukan beberapa definisi konseptual yang berhubungan dengan yang akan diteliti, antara lain:

1. Kepuasan Pelanggan atau Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

2. Layanan Listrik Pasca Bayar adalah pelanggan atau masyarakat yang menggunakan jasa layanan listrik PLN dengan transaksi pemakaian tenaga listrik yang menggunakan meteran elektronik analog dengan cara pembayaran diakhir.
  
3. Layanan Listrik Prabayar adalah pelanggan atau masyarakat yang menggunakan layanan terbaru dari PLN dengan berbagai kelebihan dalam mengatur penggunaan energi listrik melalui meter elektronik prabayar.

**Gambar 3.6 Tahapan Desain Penelitian**



## BAB 4

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yaitu 50 responden pengguna listrik pascabayar dan 50 responden pengguna listrik Prabayar yang telah di *screening*. Responden diklasifikasikan dalam beberapa karakteristik yaitu usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan dan daya listrik yang digunakan.

##### 1 . Usia

Kategori usia dikelompokkan menjadi 4 kelompok, yaitu 20-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun, di atas 50 tahun. Berikut pengelompokan responden berdasarkan usia disajikan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1. Karakteristik usia

Usia	Listrik Prabayar		Listrik Pascabayar	
	Jumlah	Persentase(%)	Jumlah	Persentase(%)
20-30 tahun	7	14,0	1	2,0
31-40 tahun	21	42,0	11	22,0
41-50 tahun	15	30,0	21	42,0
> 50 tahun	7	14,0	17	34,0
Jumlah	50	100,0	50	100,0

Pada Tabel 4.1. Menunjukkan dominasi usia pelanggan terdapat pada rentang 31-40 tahun untuk pelanggan program listrik prabayar. Sedangkan pada pelanggan listrik pascabayar didominasi oleh pelanggan yang berusia 41-50 tahun. Hasil dari pengamatan langsung, usia dapat menentukan tingkat kedewasaan seseorang sehingga hal ini dapat mempengaruhi cara pemikiran dan keputusan penggunaan program listrik.

## 2. Pendidikan terakhir

Kategori pendidikan terakhir dikelompokkan menjadi tujuh kelompok, yaitu SD/Sederajat, SLTP/Sederajat, SLTA/Sederajat, dan Perguruan Tinggi (D-3/S-1/S-2). Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir disajikan pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2. Karakteristik pendidikan terakhir

<b>Pendidikan terakhir</b>	<b>Listrik Prabayar</b>		<b>Listrik Pascabayar</b>	
	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase(%)</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase(%)</b>
SD/Sederajat	3	6,0	4	8,0
SLTP/Sederajat	12	24,0	16	32,0
SLTA/Sederajat	25	50,0	21	42,0
Perguruan Tinggi	10	20,0	9	18,0
Jumlah	50	100,0	50	100,0

Pada Tabel 4.2. Menunjukkan karakteristik pendidikan yang paling dominan pada pelanggan program listrik pascabayar dan program listrik Prabayar adalah SLTA/Sederajat. Hal ini menunjukkan bahwa hampir seluruh pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Aek Kanopan Timur, Kualuh Hulu, Kabupaten Labuhan Batu Utara mempunyai taraf pendidikan yang tinggi. Hasil dari pengamatan, tingkat pendidikan yang tinggi menyebabkan pelanggan memiliki tingkat pengetahuan terhadap produk yang akan dikonsumsi dan lebih terbuka terhadap hal-hal yang baru serta peka terhadap informasi yang diterimanya.

### 3. Jenis pekerjaan

Kategori jenis pekerjaan dikelompokkan menjadi 5 kelompok.

Pengelompokan responden berdasarkan jenis pekerjaan disajikan pada Tabel

4.3.

Tabel 4.3. Karakter jenis pekerjaan

Pekerjaan	Listrik Prabayar		Listrik Pascabayar	
	Jumlah	Persentase(%)	Jumlah	Persentase(%)
PNS / BUMN	2	4,0	4	8,0
Pegawai Swasta	5	10,0	1	2,0
Guru/Dosen	5	10,0	3	6,0
Wiraswasta	26	52,0	29	58,0
IRT	12	24,0	13	26,0
Jumlah	50	100,0	50	100,0

Berdasarkan Tabel 4.3. Jenis pekerjaan yang paling mendominasi adalah bapak-bapak yang bekerja sebagai wiraswasta. Dominan wiraswasta merupakan suatu kebetulan karena pada saat penyebaran kuesioner, pelanggan dengan jenis pekerjaan wiraswasta berpartisipasi lebih banyak. Hal ini disebabkan karena mayoritas kepala keluarga yang menjadi responden memiliki pekerjaan tidak tetap.

### 4. Tingkat pendapatan

Kategori tingkat pendapatan dikelompokkan menjadi 4 kelompok.

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendapatan disajikan pada Tabel

4.4.

Tabel 4.4. Karakteristik tingkat pendapatan

Tingkat pendapatan	Listrik Prabayar		Listrik Pascabayar	
	Jumlah	Persentase(%)	Jumlah	Persentase(%)
< 2,5 Juta	12	24,0	21	42,0
2,5 Juta-3 Juta	32	64,0	22	44,0
3 Juta-4 Juta	4	8,0	6	12,0
> 4 Juta	2	4,0	1	2,0
Jumlah	50	100,0	50	100,0

Berdasarkan Tabel 4.4. Tingkat pendapatan dianggap mempengaruhi daya beli atau kemampuan membeli oleh seorang pelanggan terhadap suatu produk atau jasa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan, baik pelanggan listrik pascabayar maupun Prabayar memiliki pendapatan rata-rata per bulan Rp. 2.500.000 - Rp. 3. 000.000 yang umumnya berprofesi sebagai ibu rumah tangga.

## 5. Daya listrik

Kategori daya listrik yang digunakan dikelompokkan menjadi 2 kelompok. Pengelompokan responden berdasarkan daya listrik yang digunakan disajikan pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5. Karakteristik daya listrik

Daya Listrik	Listrik Prabayar		Listrik Pascabayar	
	Jumlah	Persentase(%)	Jumlah	Persentase(%)
450VA-900VA	44	88,0	43	86,0
1300VA-2200VA	6	12,0	7	14,0
Jumlah	50	100,0	50	100,0

Berdasarkan Tabel 4.5. Daya listrik yang diproduksi dimulai pada kWh meter 450VA hingga >2200VA. Pelanggan dominan menggunakan daya listrik 450VA-900VA, dimana penggunaan daya listrik disesuaikan dengan kebutuhan dan tingkat pendapatan.

## 4.2 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi masing-masing pertanyaan (item) dengan skor totalnya. Validitasnya dibandingkan dengan nilai korelasi hitung ( $r$  hitung) dengan  $r$  tabel. Dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 1%

dengan jumlah responden yang dijadikan sampel uji validitas adalah 30 sampel dalam mewakili 100 sampel yang diteliti, maka nilai  $r_{\text{tabel}}$  dapat dilihat pada table nilai nilai  $r_{\text{productmoment}}$  baris  $N = 30$  adalah sebesar 0,361. Pengujian validitas ini dilakukan terhadap pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variable kepuasan yang menggunakan listrik Prabayar dan Pascabayar. Pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai  $r_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$ . Hasil uji validitas item-item pertanyaan yang terdapat dalam variable kualitas pelayanan disajikan pada table berikut:

Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelayanan

No	Pertanyaan	$r_{\text{hitung}}$	$r_{\text{tabel}}$	Keterangan
1	Tangible_1	0,572	0,361	Valid
2	Tangible_2	0,529	0,361	Valid
3	Tangible_3	0,752	0,361	Valid
4	Tangible_4	0,554	0,361	Valid
5	Tangible_5	0,463	0,361	Valid
6	Reliability_1	0,545	0,361	Valid
7	Reliability_2	0,621	0,361	Valid
8	Reliability_3	0,739	0,361	Valid
9	Reliability_4	0,484	0,361	Valid
10	Reliability_5	0,503	0,361	Valid
11	Responsiveness_1	0,409	0,361	Valid
12	Responsiveness_2	0,448	0,361	Valid
13	Responsiveness_3	0,426	0,361	Valid
14	Responsiveness_4	0,419	0,361	Valid
15	Responsiveness_5	0,437	0,361	Valid
16	Assurance_1	0,545	0,361	Valid
17	Assurance_2	0,574	0,361	Valid
18	Assurance_3	0,677	0,361	Valid
19	Assurance_4	0,642	0,361	Valid
20	Assurance_5	0,567	0,361	Valid
21	Emphaty_1	0,732	0,361	Valid
22	Emphaty_2	0,470	0,361	Valid
23	Emphaty_3	0,739	0,361	Valid
24	Emphaty_4	0,599	0,361	Valid
25	Emphaty_5	0,538	0,361	Valid

Tabel 4.6. Di atas dapat diketahui bahwa hasil uji validitas terhadap semua item variable kepuasan pelanggan adalah valid ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) pada taraf signifikansi 5%, sehingga dapat dilanjutkan untuk analisis selanjutnya.:

### 4.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas setiap variable dilakukan dengan *Cronbach Alpha Coefficient*. Data yang diperoleh dapat dikatakan *reliable* apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,6. Variabel dinyatakan *reliable* apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Hasil uji reliabilitas variable kepuasan pelanggan yang menggunakan listrik Prabayar disajikan pada table berikut:

Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
0,907	25

Tabel 4.7. Hasil uji reliabilitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,907, lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan kepuasan pelanggan adalah reliabel.

### 4.4 Hasil Uji T-Test

Berdasarkan hasil analisis *independent sample T-test* didapatkan hasil bahwa nilai pada masing-masing dimensi kepuasan pelanggan listrik pascabayar dan listrik Prabayar yang meliputi indikator, *tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (keperdulian) berbeda signifikan antara kepuasan pelanggan listrik pascabayar dengan pelanggan listrik Prabayar, dimana tingkat kepuasan pelanggan listrik

prabayar lebih tinggi daripada pelanggan listrik pascabayar, seperti terlihat pada

Tabel 4.8.

Tabel 4.8. Hasil Uji *Independent Sample T-test*

Dimensi	t-hitung	Sig.t	t-tabel	Prabayar		Pascabayar		Mean difference
				Mean	St.dev	Mean	St.dev	
Tangible	2,036	0,045	1,985	15,84	2,122	14,92	2,389	0,920
Reliability	2,586	0,011	1,985	15,66	2,172	14,46	2,460	1,200
Responsiveness	2,110	0,037	1,985	16,00	1,917	15,08	2,415	0,920
Assurance	1,563	0,121	1,985	16,12	2,362	15,38	2,372	0,740
Empathy	2,296	0,024	1,985	16,08	2,776	14,84	2,621	1,240

Pada Tabel 4.8. Menunjukkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* memberikan nilai t-hitung > t-tabel dan nilai signifikansi < 0.05. Sehingga diartikan adanya perbedaan tingkat kepuasan antara responden listrik prabayar dan listrik pascabayar. Sedangkan untuk dimensi assurance memiliki nilai t hitung < t tabel atau nilai prob > alpha 0.05 artinya tidak ada perbedaan yang significant persepsi terhadap kepuasan dimensi *assurance* antara responden listrik prabayar dan listrik pascabayar. Nilai *mean difference* yang positif dapat diartikan bahwa rata-rata kepuasan responden listrik prabayar lebih tinggi dibandingkan rata-rata responden pelanggan listrik pascabayar.

#### 1. *Tangible* (bukti fisik)

Dari hasil analisis *t-test* tersebut, terlihat jelas bahwa tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dengan rata-rata 15,84 lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan listrik pascabayar dengan hasil rata-rata 14,92. Uji beda memberikan nilai t-hitung > t-tabel yaitu 2.036 dan nilai signifikansi 0.045 ( $p < 0.05$ ), sehingga diartikan terdapat perbedaan tingkat kepuasan listrik pascabayar dan listrik prabayar pada aspek *tangible*.

## 2. *Reliability* (Keandalan)

Tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dengan rata-rata 15,66 lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan listrik Pascabayar dengan hasil rata-rata 14,46. Uji beda memberikan nilai t-hitung > t-tabel yaitu 2,586 dan nilai signifikansi 0,011 ( $p < 0,05$ ) sehingga diartikan terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan listrik Pascabayar pada aspek *reliability*.

## 3 *Responsiveness* (Kecepatan)

Perbandingan tingkat kepuasan responden listrik Pascabayar dan listrik Prabayar pada aspek *Responsiveness* dapat dilihat tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dengan rata-rata 16,00 lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan listrik Pascabayar dengan hasil rata-rata 15,08. Uji beda memberikan nilai t-hitung > t-tabel yaitu 2,110 dan nilai signifikansi 0,037 ( $p < 0,05$ ) sehingga diartikan terdapat perbedaan tingkat kepuasan Pascabayar dan Prabayar pada aspek *responsiveness*.

## 4. *Assurance* (Jaminan)

Perbandingan tingkat kepuasan responden listrik Pascabayar dan listrik Prabayar pada aspek Assurance tidak memiliki perbedaan yang signifikan dimana selisih perbandingan hanya 0,740. Untuk dimensi assurance memiliki nilai t hitung  $1,563 < t \text{ tabel } 1,985$  atau nilai prob  $0,121 > \alpha 0,05$  artinya tidak ada perbedaan yang significant persepsi terhadap kepuasan dimensi *assurance* antara responden listrik Prabayar dan listrik Pascabayar.

## 5. *Empathy* (Empati)

Perbandingan tingkat kepuasan responden listrik pascabayar dan listrik prabayar pada aspek *empathy* dapat dilihat jelas bahwa tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dengan rata-rata 16,08 lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan listrik pascabayar dengan hasil rata-rata 14,84. Uji beda memberikan nilai t-hitung  $2,296 > t\text{-tabel}$  yaitu 1,985 dan nilai signifikansi 0.024 ( $p < 0.05$ ) sehingga diartikan terdapat perbedaan tingkat kepuasan listrik pascabayar dan listrik prabayar pada aspek *empathy*.

### 4.5 Hasil Uji *Chi Square* (Khi-kuadrat)

Uji analisis *Chi Square* dalam penelitian ini berguna untuk mengetahui hubungan antara karakteristik responden dengan kepuasan pelanggan. Setelah melakukan uji analisis *Chi Square* diketahui hasil bahwa tidak terdapat korelasi antara karakteristik responden pengguna program listrik pascabayar terhadap kepuasan pelanggan. Berbeda dengan pengguna program listrik prabayar, setelah melakukan uji analisis *Chi Square* antara karakteristik responden pengguna program listrik prabayar terhadap kepuasan pelanggan diketahui hasil adanya perbedaan pada jenis kelamin dengan kepuasan pelanggan. Hasil uji *chi Square* dapat dilihat pada Tabel 4.9 dan 4.10.

Tabel 4.9. Hasil uji *Chi Square* antara karakteristik responden dengan kepuasan pelanggan listrik prabayar

Karakteristik Responden	Chi square	P-Value	Keterangan
Usia	0,360	0,948	Tidak ada hubungan
Pendidikan Terakhir	2,239	0,524	Tidak ada hubungan
Pekerjaan	10,695	0,030	Ada Hubungan
Pendapatan	3,134	0,371	Tidak ada Hubungan
Pemakaian Daya Listrik	5,947	0,015	Ada Hubungan

Berdasarkan Tabel 4.9. Ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pelanggan listrik Prabayar. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Chi Square* hitung sebesar 10,695 dengan *p-value* (Asymp. Sig)  $0,030 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima, artinya ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pelanggan. Selain itu pemakaian daya listrik juga berhubungan dengan kepuasan pelanggan listrik Prabayar, dengan nilai *Chi Square* hitung sebesar 5,947 dengan *p-value* (Asymp. Sig)  $0,015 < 0,05$ .

Tabel 4.10. Hasil uji *Chi Square* antara karakteristik responden dengan kepuasan pelanggan listrik Prabayar

Karakteristik Responden	Chi square	P-Value	Keterangan
Usia	2,803	0,423	Tidak ada hubungan
Pendidikan Terakhir	3,018	0,389	Tidak ada hubungan
Pekerjaan	6,329	0,176	Tidak ada Hubungan
Pendapatan	2,353	0,502	Tidak ada Hubungan
Pemakaian Daya Listrik	0,786	0,375	Tidak ada Hubungan

Berdasarkan Tabel 4.10. Seluruh karakteristik responden listrik pascabayar memiliki hasil *Chi Square* hitung  $< Chi Square$  tabel dan nilai probabilitas yaitu *P-value* (Asymp. Sig)  $> \alpha 0,05$  artinya tidak ada hubungan antara karakteristik responden dengan kepuasan pelanggan listrik pascabayar.

#### 4.6 Tingkat Kepuasan Pelanggan PLN Prabayar dan Pascabayar

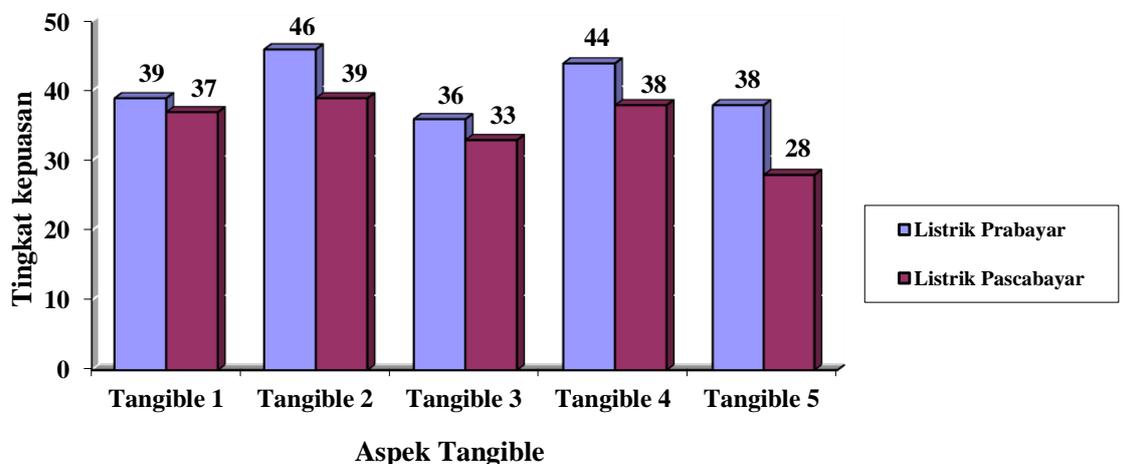
Dengan menggabungkan jawaban setuju dan sangat setuju menjadi puas, dan jawaban kurang setuju digabungkan dengan jawaban tidak setuju menjadi tidak puas, bisa kita lihat dari tabel 4.11.

Tabel 4.11. Tingkat Kepuasan Pelanggan PLN Prabayar dan Pascabayar

Berdasarkan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Aspek <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Listrik Prabayar		Listrik Pascabayar	
	Puas	Tidak Pua s	Puas	Tidak Pua s
Prosedur pelayanan yang mudah dimengerti	39	11	37	13
Petugas mudah dikenali dengan atribut yang dimiliki mengenai nama, jabatan, dan kewenangannya	46	4	39	11
Permintaan penambahan daya sangat praktis dan mudah	36	14	33	17
Petugas memberikan informasi yang jelas kepada Pelanggan tentang layanan PLN	44	6	38	12
Permintaan penambahan daya dapat dilakukan secara online maupun call center	32	18	28	22

**Tingkat Kepuasan Pelanggan PLN Prabayar dan Pascabayar Berdasarkan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)**

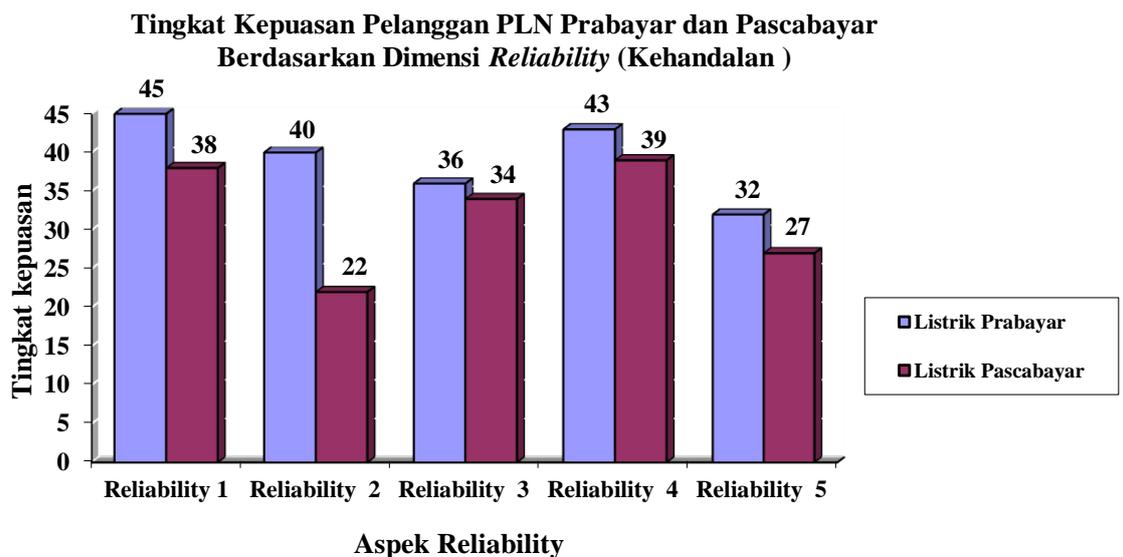


Berdasarkan Tabel 4.11. Terlihat jelas bahwa tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan listrik pascabayar berdasarkan prosedur pelayanan yang mudah dimengerti, petugas mudah dikenali dengan atribut yang dimiliki mengenai nama, jabatan, dan kewenangannya, permintaan penambahan daya sangat praktis dan mudah, petugas

memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan tentang layanan PLN, dan permintaan penambahan daya dapat dilakukan secara online maupun call center. Sehingga diartikan terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan listrik pascabayar pada aspek *tangible* (bukti fisik).

Tabel 4.12. Tingkat Kepuasan Pelanggan PLN Prabayar dan Pascabayar Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Kehandalan )

Aspek <i>Reliability</i> (Kehandalan)	Listrik Prabayar		Listrik Pascabayar	
	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas
Pelayanan yang dijanjikan dengan segera atau tepat waktu	45	5	38	11
Syarat-syarat yang di berikan oleh PLN untuk mengurus penambahan daya listrik mudah dipenuhi oleh pelanggan	40	10	22	28
Kehandalan dan keterampilan petugas dalam melakukan pencatatan maupun instalasi meteran listrik	36	14	34	16
Petugas menangani permasalahan sampai tuntas	43	7	39	11
Layanan listrik yang digunakan jarang mengalami gangguan /masalah	32	18	27	23

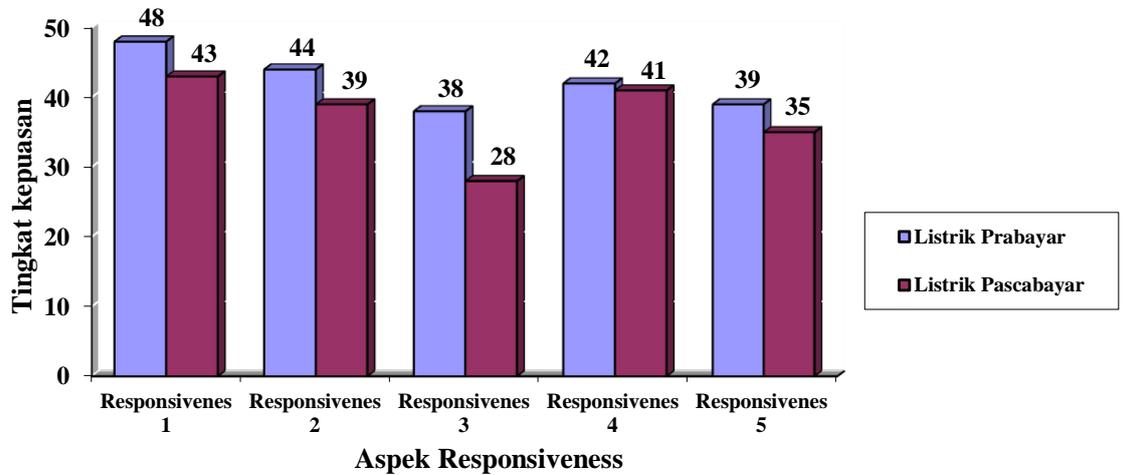


Berdasarkan Tabel 4.12. Terlihat jelas bahwa tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan listrik Pascabayar yaitu berdasarkan pelayanan yang dijanjikan dengan segera atau tepat waktu, syarat-syarat yang di berikan oleh PLN untuk mengurus penambahan daya listrik mudah dipenuhi oleh pelanggan, kehandalan dan keterampilan petugas dalam melakukan pencatatan maupun instalasi meteran listrik, petugas menangani permasalahan sampai tuntas dan layanan listrik yang digunakan jarang mengalami gangguan / masalah. Sehingga diartikan terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan listrik Pascabayar pada aspek *reliability* (kehandalan).

Tabel 4.13. Tingkat Kepuasan Pelanggan PLN Prabayar dan Pascabayar Berdasarkan Dimensi *Resposiveness* (Daya Tanggap)

Aspek <i>Resposiveness</i> (Daya Tanggap)	Listrik Prabayar		Listrik Pascabayar	
	Puas	Tidak Pua s	Puas	Tidak Pua s
Petugas siap membantu pelanggan bila mengalami kesulitan	48	2	43	7
Petugas cepat tanggap dalam melayani permintaan pemasangan Listrik	44	6	39	11
Petugas memberikan kepastian waktu tiba ketika terjadi gangguan	38	12	28	22
Keluhan pelanggan dapat diselesaikan sesuai harapan pelanggan secara tepat dan tepat	42	8	41	9
Petugas cepat tanggap dalam melayani keluhan pelanggan	39	11	35	15

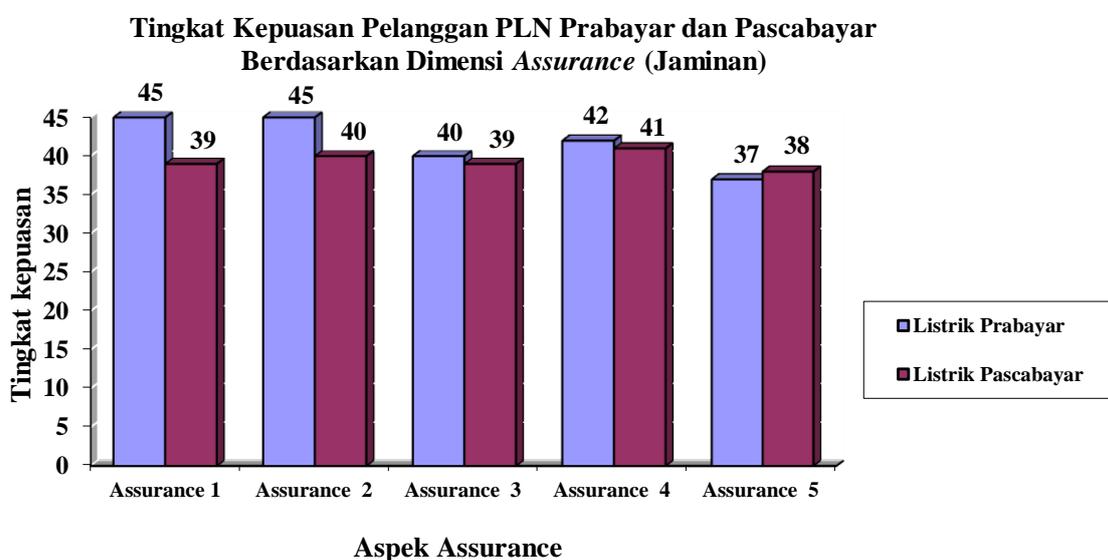
**Tingkat Kepuasan Pelanggan PLN Prabayar dan Pascabayar Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)**



Berdasarkan Tabel 4.13. Terlihat jelas bahwa tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan listrik pascabayar yaitu berdasarkan petugas siap membantu pelanggan bila mengalami kesulitan, petugas cepat tanggap dalam melayani permintaan pemasangan listrik, petugas memberikan kepastian waktu tiba ketika terjadi gangguan, Keluhan Pelanggan dapat diselesaikan sesuai harapan pelanggan secara tepat dan tepat dan Petugas cepat tanggap dalam melayani keluhan pelanggan. Sehingga diartikan terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan listrik pascabayar pada aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap).

Tabel 4.14. Tingkat Kepuasan Pelanggan PLN Prabayar dan Pascabayar Berdasarkan Dimensi Assurance(Jaminan)

Aspek Assurance (Jaminan)	Listrik Prabayar		Listrik Pascabayar	
	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas
Kemudahan dalam melakukan pembayaran	45	5	39	11
Petugas dan unit pelayanan ahli dan terampil memberikan/menyelesaikan pelayanan	45	5	40	10
Pelanggan merasa nyaman dengan fasilitas yang telah diberikan oleh PT PLN	40	10	39	11
Petugas dalam menjalankan tugasnyasesuai dengan SOP (Standard Operational Procedure)	42	8	41	9
Keamanan atau tidak adanya gangguan pada produk atau layanan	37	13	38	12



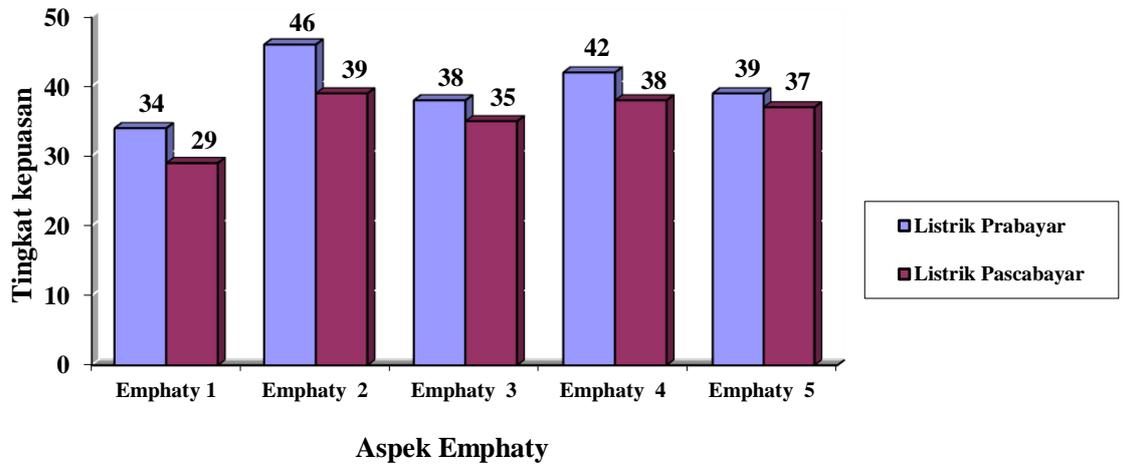
Berdasarkan Tabel 4.14. Terlihat jelas bahwa tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan listrik pascabayar yaitu berdasarkan kemudahan dalam melakukan pembayaran, Petugas dan unit pelayanan ahli dan terampil memberikan/menyelesaikan pelayanan, Pelanggan merasa nyaman dengan fasilitas yang telah diberikan oleh

PT PLN, Petugas dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP (Standard Operational Procedure). Akan tetapi keamanan atau tidak adanya gangguan pada produk atau layanan memiliki tingkat kepuasan pelanggan listrik pascabayar lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar. Sehingga diartikan terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan listrik pascabayar pada aspek *Assurance* (Jaminan).

Tabel 4.15. Tingkat Kepuasan Pelanggan PLN Prabayar dan Pascabayar Berdasarkan Dimensi *Emphaty*(Empati )

Aspek <i>Emphaty</i> (Empati )	Listrik Prabayar		Listrik Pascabayar	
	Puas	Tidak Pua s	Puas	Tidak Pua s
Petugas mengutamakan kepentingan pelanggan	34	16	29	21
Biaya pemasangan maupun perbaikan tidak terdapat pemungutan biaya oleh petugas dilapangan	46	4	39	11
Petugas sangat adil yakni tidak membeda-bedakan pelayanan antar pelanggan	38	12	35	15
Rincian biaya layanan telah transparan dan sesuai dengan peraturan	42	8	38	11
Biaya pembayaran listrik sangat sesuai dengan jumlah daya pemakaian	39	11	37	13

**Tingkat Kepuasan Pelanggan PLN Prabayar dan Pascabayar Berdasarkan Dimensi *Emphaty* (Empati )**



Berdasarkan Tabel 4.15, Terlihat jelas bahwa tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan listrik pascabayar yaitu berdasarkan petugas mengutamakan kepentingan pelanggan, biaya pemasangan maupun perbaikan tidak terdapat pemungutan biaya oleh petugas dilapangan, petugas sangat adil yakni tidak membeda-bedakan pelayanan antar pelanggan, rincian biaya layanan telah transparan dan sesuai dengan peraturan dan biaya pembayaran listrik sangat sesuai dengan jumlah daya pemakaian. Sehingga diartikan terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan listrik pascabayar pada aspek *Emphaty* (Empati).

#### **4.7 Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan antara pelanggan listrik pascabayar dengan pelanggan listrik Prabayar, penulis menggunakan analisis *Independent Sample T-test* yang diperoleh nilai *mean difference* yang positif dapat diartikan bahwa rata-rata kepuasan responden listrik Prabayar lebih tinggi dibandingkan rata-rata kepuasan

responden listrik pascabayar. Dimensi yang memiliki nilai *mean difference* tertinggi adalah dimensi *emphaty*, diikuti dimensi *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, dan *assurance*. Dari hasil perhitungan analisis uji *Independent Sampel T-test* dapat dilihat kepuasan pelanggan pengguna listrik Prabayar dan listrik pascabayar bahwa program listrik Prabayar yang memiliki kepuasan yang lebih baik bagi pelanggan, responden merasa lebih murah menggunakan listrik konvensional (pascabayar) daripada listrik pintar (Prabayar). Hal ini sesuai dengan pendapat (Rizal Ramli, 2015) yang menyatakan bahwa listrik pintar (Prabayar) dinyatakan mahal daripada listrik konvensional (pascabayar) karena bedanya sistem listrik pintar (Prabayar) biaya potongan administrasi dan PPN serta PPN dibayar didepan sedangkan sistem listrik konvensional (pascabayar) dibayar diakhir bulan. Hal ini dikarenakan masih banyak faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan. Hasil penelitian ini searah dengan teori-teori yang dijadikan acuan dalam penelitian dan hasil penelitian ini searah dengan hipotesis penelitian yaitu perbedaan kepuasan pelanggan listrik pintar (Prabayar) dan listrik konvensional (pascabayar) pada PT. PLN (Persero) Area Bali Utara Rayon Singaraja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan responden listrik Prabayar lebih tinggi dibandingkan rata-rata kepuasan responden listrik pascabayar dikarenakan dalam program listrik Prabayar tidak ada beban listrik bulanan dan minimal pemakaian, penggunaan sistem digital yang lebih akurat, pemakaian lebih terkontrol dibandingkan listrik pascabayar dimana menggunakan listrik Prabayar dituntut untuk lebih hemat, pengeluaran lebih ekonomis terbukti dengan dominasi responden listrik Prabayar dengan tingkat pendapatan dibawah Upah Minimum Regional (UMR) yang lebih memilih program listrik Prabayar

karena alasan efisiensi dalam pemakaian, privasi kehidupan pelanggan, pelanggan terlepas dari masalah kesalahan pencatatan meter dan terbebas dari sanksi pemutusan atau denda keterlambatan yang secara otomatis mengatasi keluhan pelanggan mengenai pembacaan meter yang tidak akurat, dan lebih dari setengah responden listrik Prabayar adalah pelanggan mutasi yang pernah merasakan program listrik pascabayar namun berpindah ke listrik Prabayar karena listrik Prabayar lebih efisien dan efektif serta memiliki sedikit kelemahan dalam pemakaian.

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut

1. Tingkat kepuasan masyarakat yang di ukur pada 5 dimensi yaitu: *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible* dan *emphaty* kita dapatkan bahwa pada pelanggan listrik Prabayar lebih tinggi dari pada pelanggan listrik pascabayar.
2. Berdasarkan uji korelasi *chi square* untuk karakteristik pelanggan pascabayar dengan kepuasan didapatkan hasil tidak ada korelasi karakteristik responden dengan kepuasan responden, sedangkan untuk pelanggan Prabayar didapatkan hasil bahwa hanya karakteristik pelanggan pekerjaan dan pemakaian daya listrik yang memiliki korelasi dengan kepuasan responden.

Berdasarkan hasil pengujian *T-test* diketahui bahwa ada perbedaan, tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di PT PLN (Persero) Rayon Aek Kanopan Timur, Kualuh Hulu, Kabupaten Labuhanbatu Utara. Hasil perbandingan nilai rata-rata tingkat kepuasan pelanggan pascabayar dan Prabayar secara keseluruhan menyatakan pelanggan Prabayar memiliki nilai rata-rata lebih tinggi dibandingkan dengan pelanggan pascabayar.

## 5.2 Saran

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT. PLN Rayon Aek Kanopan Timur, Kualuh Hulu, Kabupaten Labuhan Batu Utara, maka disarankan:

1. Memperhatikan aspek *reliability* seperti ketelitian petugas pencatat meteran, transparansi jumlah tagihan, dan juga kesesuaian produk dengan kebutuhan. PT. PLN Rayon Aek Kanopan Timur, Kualuh Hulu, Kabupaten Labuhan Batu Utara diharapkan lebih memperhatikan petugas pencatat meteran pelanggan agar tidak melakukan kesalahan dalam mencatat, mampu menjalain komunikasi dengan pelanggan terkait informasi yang dibutuhkan dan memperbaiki kualitas produk layanan yang diberikan.
2. Karena listrik Prabayar lebih menguntungkan dari sisi pelanggan dan perusahaan, PT. PLN Rayon Labuhan batu harus lebih giat mensosialisasikan listrik Prabayar kepada pelanggan pascabayar agar mau beralih dan mendapat pelayanan yang lebih baik
3. Diharapkan peneliti lain yang ingin mengkaji permasalahan sejenis, maka diperlukan pengembangan dari hasil penelitian ini, misalnya dengan menggali lebih dalam permasalahan mendasar dari keterbatasan penelitian ini serta menambahkan karakteristik responden sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan dengan lebih baik lagi dan penelitian selanjutnya disarankan menggunakan analisis diskriminan untuk mengetahui yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- AbidAsharKhoiruddin Dan IsbatUzzinNadhori, S.Kom, “Kwh Meter Digital PrabayarUntukSkalaRumahTanggaDenganMenggunakanSistem Voucher” Skripsi 2016.
- Azra 2014. “MetodePenelitianSurvei” Bogor: In Medan
- Bandung Ridwan. 2012. “Dasar-DasarStatistika”. Bandung: Alfabeta
- Effendi Asnal “SistemPengisianPulsaPada Kwh Meter PrabayarMenggunakanPonsel 560 SkripsiSistemPengisianPulsaPada Kwh Meter PrabayarMenggunakanPonsel” Vol. 6 No. 2/Mei /2018 2615-1855 (E-ISSN)
- Informatika: JurnalIlmiah AMIK Labuhan “PengaruhMotivasi Dan DisiplinKerjaTerhadapKinerjaKaryawan PT. PLN Persero Rayon AekKanopan.
- JuriSaputraSebayang Dan MasyskurSj “PerbandinganKilowathour Meter Analog DenganKilowathour Meter Digital (AplikasiPada PT. PLN (Persero) Cabang Medan)” Skripsi. 2015.
- NazirMoh (2009). “MetodePenelitian”. Jakarta Ghalia Indonesia.
- Nuranita, Silmi “AnalisaPerbandinganKwh Meter PrabayarDenganNonprabayar Di Lihat Dari SisiKeekonomisannya Di PT. PLN (Persero)” Skripsi, 2012.
- PurwotoHariJurnalSainsPemasaran Indonesia, “AnalisisFaktor-Faktor Yang MempengaruhiRendahnyaKepuasanPelangganProdukListrikPrabayar Di Semarang”, Volume XII, No. 2, 1 – 118.
- Supranto 2006 “Pengukuran Tingkat KepuasanPelanggan” Jakarta PT. RinekaCipta.
- SaifulDkk 2008. “ReformasiPelayanan Public”, Malang
- SingarimbunIrawati. 1995, “TeknikWawancaraDalamSingarimbun Dan Sofian Effendi (Editor)”.MetodePenelitianSurvei. LP3ES, Jakarta

SinambelaLijanPoltak, 2006. “ReformasiPelayananPublik” :Teori, Kebijakan, Dan Implementasi Jakarta: PT. BumiAksaraSurjadi 2012. “PengembanganKinerjaPelayananPublik”. RefikaAditama

Sugiyono 2014. “MetodePenelitianKuantitatifKualitatif Dan R&B”. Bandung: Alfabhet.

Salahuddin “Perbandingan Energy ListrikKwhPrabayarDenganPascabayar” Jurnal Energy Elektrik Vol. V

# LAMPIRAN

### NILAI-NILAI $r$ PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,541	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364	-	-	-
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361	-	-	-

Sumber: Sudjana, ( 2005 ), *Metoda Statistika*, Tarsito, Bandung.

**Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)**

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1		1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2		0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3		0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4		0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5		0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6		0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7		0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8		0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9		0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10		0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11		0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12		0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13		0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14		0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15		0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16		0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17		0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18		0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19		0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20		0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21		0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22		0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23		0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24		0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25		0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26		0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27		0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28		0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29		0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30		0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31		0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32		0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33		0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34		0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35		0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36		0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37		0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38		0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39		0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40		0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

## DOKUMENTASI PENELITIAN



**Gambar. 1**



**Gambar. 2**



**Gambar. 3**



LEMBAR ASISTENSI

NAMA : Bobby Syahputra  
NPM : 1507220008  
JUDUL : Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam  
Penggunaan Layanan Listrik Prabayar Dan Pascabayar PT. PLN  
ASISTENSI : Dosen Pembimbing I

No	Tanggal	Uraian	Paraf
1)	7 April/19	Acc judul dan di la mt Kopen/19	J
2)	13/5/19	per baiti spasi penulisan buat 2 spasi serta buat margin kiri	J
3)	27 Juni 2019	Konon nya. Acc bab 7 dan Bab II lamp ke Bab II	J
4)	1-7-19	Dalam melakukan penelitian ini fokuskan pada satu daerah sebagai sample	J
5)	24-7-19	Data - data penelitian sebaik nya di buat ke dalam satu tabel & disertai rumus yang ada	J
6)	2-8-19	buat diagram alir penelitian	J

Dosen Pembimbing I

(Zulfikar, S.T, M.T)



TUGAS AKHIR  
PROGRAM STUDI TEKNIK ELEKTRO  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
Kampus Utama Umsu, Jln Kapt. Mochtar Basri No.3 Medan - 20238, Telp. (061) 661059

LEMBAR ASISTENSI

NAMA : Bobby Syahputra  
NPM : 1507220008  
JUDUL : Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam  
Penggunaan Layanan Listrik Prabayar Dan Pascabayar PT. PLN  
ASISTENSI : Dosen Pembimbing II

No	Tanggal	Uraian	Paraf
1.	7-4-2015	ke Judul	Sudis
2.	13-5-2015	Revisi BAB 7 untuk Amanah & Ujra	Sudis
3.	2-5-2015	Revisi BAB 1 Dn Mandily	Sudis
4.	26-6-2015	Revisi Metode Penelitian	Sudis
5.	20-7-2015	Revisi Hasil Analisis	Sudis
6.	1-8-2015	Revisi Kesimpulan	Sudis

Dosen Pembimbing II

(Noorly Evalina, S.T, M.T)



TUGAS AKHIR  
PROGRAM STUDI TEKNIK ELEKTRO  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
Kampus Utama Umsu, Jln Kapt. Mochtar Basri No.3 Medan - 20238, Telp. (061) 661059

LEMBAR ASISTENSI

NAMA : Bobby Syahputra  
NPM : 1507220008  
JUDUL : Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam  
Penggunaan Layanan Listrik Prabayar Dan Pascabayar PT. PLN  
ASISTENSI : Dosen Pembimbing I

No	Tanggal	Uraian	Paraf
2/	14-8-19	buat KRSin pelen bar deserta tujuan penelitian	
8/	22-8-19	acc untuk di lanjut ke pembimbing II guna men depot izin untuk Seminar	

Dosen Pembimbing I

( Zulfikar, S.T., M.T)

