

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT PLN (PERSERO)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDUSTRI
DI WILAYAH DKI JAKARTA

TUGAS AKHIR



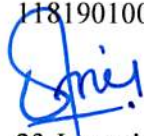
UNIVERSITAS
BAKRIE

BIMA WICAKSONO NUGROHO
1181901009

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2019

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
Telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Bima Wicaksono Nugroho
NIM : 1181901009
Tanda Tangan : 
Tanggal : 23 Januari 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh:

Nama : Bima Wicaksono Nugroho
NIM : 1181901009
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Pengaruh Kualitas Pelayanan PT PLN (Persero)
Judul Skripsi : **Terhadap Kepuasan Pelanggan Industri di Wilayah DKI Jakarta.**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dominica Arni Widyastuti, S.E, M.M

Penguji 1 : Deddy Herdiansjah, Ir., M.Sc., M.B.A.,
Ph.D

Penguji 2 : Arief B. Suharko, BSEE., MSEE., Ph.D.,
CPIM



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 25 Februari 2020

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikah sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penulisan tugas akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Penulis menyadari selama ini proses penulisan tugas akhir ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan bimbingan dan dukungan berbagai pihak, penulis mampu menghadapi segala kendala yang ditemui oleh penulis. Terimakasih penulis ucapkan kepada kedua orang tua yang telah memberikan semangat baik moral maupun materil, dan doa yang tiada hentinya, tidak lupa penulis juga ucapkan terimakasih kepada:

- kedua orang tua atas setiap dukungannya, baik secara moral dan materi
- Ibu Dominica Arni Widyastuti, S.E., MM selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik
- Bapak Ir Deddy Herdiansjah, M.Sc., M.B.A., Ph.D dan Arief B. Suharko, BSEE., MSEE., Ph.D., CPIM selaku dosen pembahas yang telah memberikan masukan dan arahan agar tugas akhir ini bisa diselesaikan dengan baik
- Segenap dosen program studi manajemen yang telah memberikan ilmunya kepada penulis
- Teman-teman manajemen kelas karyawan batch 10 yang telah memberikan kenangan serta terus memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi

Terakhir kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempatan. Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca.

Jakarta, 25 Februari 2020

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'S. M. H.', written in a cursive style.

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bima Wicaksono Nugroh
NIM : 1181901009
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Pengaruh Kualitas Pelayanan PT PLN (Persero)
Jenis Tugas Akhir : Terhadap Kepuasan Pelanggan Industri di Wilayah
DKI Jakarta

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan PT PLN (Persero) Terhadap Kepuasan Pelanggan Industri di Wilayah DKI Jakarta.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 25 Februari 2020

Yang Menyatakan,



Bima Wicaksono Nugroho

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT PLN (PERSERO) TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN INDUSTRI DI WILAYAH DKI JAKARTA**

Bima Wicaksono Nugorho

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan PT PLN (Persero) terhadap Kepuasan Pelanggan Industri di Wilayah DKI Jakarta.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sedangkan populasi yang digunakan adalah data dari seluruh pelanggan PT PLN (Persero) di Wilayah DKI Jakarta dan berdasarkan hasil penghitungan sampel pada penelitian ini berjumlah 75 responden pelanggan industri di wilayah DKI Jakarta, metode pengujian pada penelitian ini menggunakan Uji Instrumen Penelitian yaitu Uji Validitas dan Reliabilitas yang fungsinya untuk menguji ke validan dari kuesioner yang kita buat, untuk analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk melihat tingkat kepentingan dan kepuasan.

Dari hasil penelitian ini terdapat variabel yang belum dirasakan kepuasannya dan terdapat juga variabel yang sudah dirasakan kinerjanya sehingga pelanggan merasa puas.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT PLN (PERSERO) TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN INDUSTRI DI WILAYAH DKI JAKARTA**

Bima Wicaksono Nugorho

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan PT PLN (Persero) terhadap Kepuasan Pelanggan Industri di Wilayah DKI Jakarta.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sedangkan populasi yang digunakan adalah data dari seluruh pelanggan PT PLN (Persero) di Wilayah DKI Jakarta dan berdasarkan hasil penghitungan sampel pada penelitian ini berjumlah 75 responden pelanggan industri di wilayah DKI Jakarta, metode pengujian pada penelitian ini menggunakan Uji Instrumen Penelitian yaitu Uji Validitas dan Reliabilitas yang fungsinya untuk menguji ke validan dari kuesioner yang kita buat, untuk analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk melihat tingkat kepentingan dan kepuasan.

Dari hasil penelitian ini terdapat variabel yang belum dirasakan kepuasannya dan terdapat juga variabel yang sudah dirasakan kinerjanya sehingga pelanggan merasa puas.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB IPENDAHULUAN	13
1.1. Latar Belakang	13
1.2. Identifikasi Masalah	15
1.3. Perumusan Masalah.....	15
1.4. Tujuan Penelitian.....	16
1.5. Batasan Masalah.....	16
1.6. Manfaat Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1. Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran.....	18
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	18
2.1.2. Manajemen Pemasaran.....	18
2.2. Pengertian Jasa dan Karakteristik Jasa	19
2.2.1. Pengertian Jasa	19
2.2.2. Karakteristik Jasa	19
2.3. Definisi Pelayanan.....	20
2.4. Kualitas Layanan	20
2.4.1. Dimensi Kualitas Layanan	21
2.5. Definisi Kepuasan	22
2.6. Kepuasan Pelanggan.....	23
2.6.1. Dimensi Kepuasan Pelanggan	24
2.7. Penelitian terdahulu.....	25
2.8. Kerangka Berfikir.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1. Jenis Penelitian	28
3.2. Jenis dan Sumber Pengumpulan Data	28

3.2.1.	Sumber Pengumpulan Data	28
3.3.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
3.3.1.	Populasi	31
3.3.2.	Sampel.....	31
3.4.	Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.5.	Uji Instrumen Penelitian.....	33
3.5.1	Uji Validitas	33
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	33
3.6.	Teknik Analisis Data.....	33
3.6.1.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	34
3.7.	Standar Operasional Prosedur Keluhan Pelanggan PT PLN (Persero)	36
BAB IV	PEMBAHASAN	39
4.1.	Uji Instrumen Penelitian.....	39
4.1.1.	Uji Validitas Kuesioner 30 Responden (<i>pretest</i>).....	39
4.1.2.	Uji Reliabilitas Kuesioner 30 Responden.....	41
4.1.3.	Uji Validitas Kuesioner	43
4.1.4.	Uji Reliabilitas Kuesioner	46
4.2.	Analisa Nilai Kesenjangan (Gap).....	49
4.3.	Important Performance Analysis (IPA).....	52
4.4.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	56
4.4.1.	Matriks Perbaikan dari Hasil <i>Importance Performance Index (IPA)</i>	60
BAB V	SARAN DAN KESIMPULAN	64
5.1.	Kesimpulan.....	64
5.2.	Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
DAFTAR LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Operasional Variabel	29
Tabel 3.2 Populasi PT PLN (Persero) Wilayah DKI Jakarta.....	31
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Bukti Langsung (Tangibles) 30 Responden.....	39
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Jaminan (Assurance) 30 Responden.....	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Empati (Empathy) 30 Responden.....	40
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Daya Tanggap (Responsiveness) 30 Responden	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Keandalan (Reliability) 30 Responden.....	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Variabel Bukti Langsung (Tangibles) 30 Responden.....	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Variabel Jaminan (Assurance) 30 Responden.....	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Variabel Empati (Empathy) 30 Responden	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Variabel Daya Tanggap (Responsiveness) 30 Responden....	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Variabel Keandalan (Reliability) 30 Responden.....	43
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Bukti Langsung (Tangibles)	43
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Keandalan (Reliability)	44
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Daya Tanggap (Responsiveness).....	44
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Jaminan (Assurance)	45
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Empati (Empathy).....	45
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Bukti Langsung (Tangibles)	46
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Keandalan (Reliability)	46
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Daya Tanggap (Responsiveness).....	47
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliability Jaminan (Assurance).....	47
Tabel 4.21 Hasil Uji Reliability Empati (Empathy)	48
Tabel 4.22 Tabel Analisa Kesenjangan (GAP).....	49
Tabel 4.23 Atribut Pada Kuadran A	54
Tabel 4.24 Atribut Pada Kuadran B	54
Tabel 4.25 Atribut Pada Kuadran C	55
Tabel 4.26 Atribut Pada Kuadran D.....	55
Tabel 4.27 Tabel Matriks Perbaikan.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir	27
Gambar 3. 1 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA).....	34
Gambar 3. 2 Standar Operasional Prosedur Keluhan PT PLN (Persero).....	36
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Pengukuran Kepuasan Pelanggan Industri PT PLN (Persero) di DKI Jakarta.....	53