

**ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN JASA LISTRIK PADA PT.PLN
(PERSERO) CABANG BALONG**



Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagai syarat-syarat

guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Triawan

NIM : 11412661

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

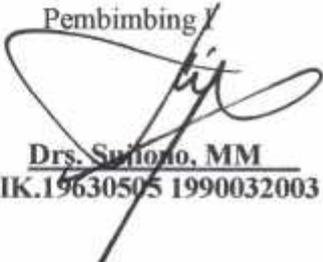
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

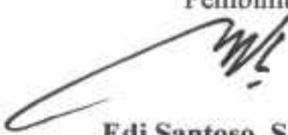
2017

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan
Konsumen Terhadap Penggunaan Jasa Listrik Pada
PT.PLN (Persero) Cabang Balong.
Nama : Triawan
NIM : 11412661
Program Studi : Manajemen Perusahaan

Isi dan format telah desetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna
memperoleh Gelar Sarjana Strata (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

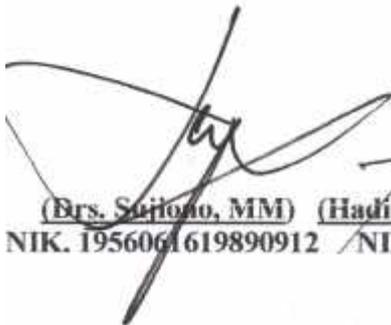
Pembimbing I

Drs. Suplono, MM
NIK.19630505 1990032003 12

Ponorogo, 31 januari 2017
Pembimbing II

Edi Santoso, SE, MM
NIK.19740311 200103 12

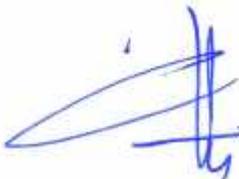
Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi

Titi Rapini SE, MM
NIK. 19630505 1990032003 12

Dosen penguji


(Drs. Suplono, MM)
NIK. 1956061619890912


(Hadi Sumarsono, SE, M.Si)
NIK.1976050820050111


(Naning Kristiyana, SE, MM)
NIK.1975092120030914

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan yang menggunakan jasa PT. PLN (Persero) Cabang Balong..

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan dengan menggunakan metode penentuan sampel, yang digunakan sebagai sampel adalah sebanyak 100 responden yang berkunjung ke Kantor PT.PLN (Persero) Cabang Balong. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linear berganda (multi linear regression).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas tangible (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), empathy (X4), dan Realibility (X5) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif. Di mana Persamaan regresi

$$Y = -6,002 + 0,554 X1 + 0,580 X2 + 0,329 X3 + 0,541 X4 + 0,299 X5$$

. Selain itu, dengan uji F dilihat bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau 0%. Namun berdasarkan uji parsial (t), semua variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi untuk tangible sebesar 001 atau 1%; responsiveness sebesar 000 atau 0%; assurance sebesar 046 atau 46%; empathy 000 atau 0% dan realibility sebesar 022 atau 22%.

Dari lima variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Cabang Balong, variabel yang paling besar pengaruhnya adalah *Variable Responsiveness* (Daya Tanggap), berdasarkan hasil uji t. Pada tabel 5.18 Variabel *Variable Responsiveness* (Daya Tanggap) mempunyai nilai thitung (5,391) > ttabel (0,164) paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya, dengan signifikan yang disyaratkan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobbil alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul : “ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN JASA LISTRIK PADA PT.PLN (PERSERO) CABANG BALONG” ” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Titi Rapini, SE.MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi UNMUH Ponorogo
2. Ibu Umi Farida, SE, MM, selaku Ketua Jurusan Managemen UNMUH Ponorogo.
3. Bapak Drs. Sujiono, SE, MM, selaku pembimbing I UNMUH Ponorogo.
4. Bapak Edi Santoso, SE, MM, selaku pembimbing II UNMUH Ponorogo.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis duduk di bangku kuliah.

6. Imam Mahmudi, selaku manajer PT.PLN (Persero) Cabang Balong yang telah memberikan izin dalam penelitian ini.
7. Semua pihak yang tidak bisa saya sebut satu persatu, yang banyak memberikan bantuan dalam bentuk moril maupun materil sampai selesainya penulisan skripsi ini.

Dengan rendah hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan yang penulis peroleh sampai saat ini. oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun guna terciptanya kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Ponorogo, Januari 2017

Penulis

(TRIAWAN)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah hirobbil alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat yang telah engkau berikan, tempat aku bersandar dan mengeluh kesah dikala senang dan sedih dengan memberikan jalan yang terbaik untuk semua hamba-hambanya sehingga bisa melampaui semua ini dengan baik.

Karya kecilku ini akan aku persembahkan teruntuk :

1. Tuhan YME yang sudah memberikan kemudahan dalam mengerjakan skripsi ini.
2. Kedua Orangtuaku tercinta yang selalu memberikan semangat, do'a dan dorongan materi sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Kedua Kakak Kesayanganku yang selalu memberi semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh keluarga besarku tercinta, terimakasih atas dukungan kalian semua, semoga ini bisa menjadikanku orang yang selalu semangat dan pantang menyerah.
5. Buat Semua sahabat-sahabat tercintaku Manajemen A angkatan 2011 terima kasih atas pengalaman, kebersamaan, dukungan, dan motivasinya. Kalian hebat, kalian keluarga baruku. Semoga suatu saat kita dapat berkumpul bersama lagi dan semoga kita berhasil mewujudkan mimpi-mimpi kita untuk menjadi orang yang sukses.

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/ atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 31 Januari, 2017



TRIAWAN
NIM.11412661