

## LAMPIRAN

## Lampiran 1

### Hasil SPSS

#### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Variabel Tangibel/ Bukti Fisik
X1.1	Pearson Correlation	1	.346**	.192	.143	.549**
	Sig. (2-tailed)		.000	.056	.155	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.346**	1	.193	.149	.586**
	Sig. (2-tailed)	.000		.054	.140	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.192	.193	1	.411**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.056	.054		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.143	.149	.411**	1	.717**
	Sig. (2-tailed)	.155	.140	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Variabel Tangibel/ Bukti Fisik	Pearson Correlation	.549**	.586**	.744**	.717**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Responsiveness/ Daya Tanggap
X2.1	Pearson Correlation	1	.250*	.357**	.193	.676**
	Sig. (2-tailed)		.012	.000	.055	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.250*	1	.565**	-.017	.710**
	Sig. (2-tailed)	.012		.000	.868	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.357**	.565**	1	.134	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.183	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.193	-.017	.134	1	.436**
	Sig. (2-tailed)	.055	.868	.183		.000
	N	100	100	100	100	100
Responsiveness/ Daya Tanggap	Pearson Correlation	.676**	.710**	.810**	.436**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlations**

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Assurance / Jaminan
X3.1	Pearson Correlation	1	.151	.309**	.239*	.721**
	Sig. (2-tailed)		.135	.002	.016	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.151	1	-.011	.153	.471**
	Sig. (2-tailed)	.135		.912	.128	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.309**	-.011	1	.412**	.660**
	Sig. (2-tailed)	.002	.912		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.239*	.153	.412**	1	.690**
	Sig. (2-tailed)	.016	.128	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Assurance / Jaminan	Pearson Correlation	.721**	.471**	.660**	.690**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Correlations**

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Emphaty / Perasaan
X4.1	Pearson Correlation	1	.236*	.115	-.046	.435**
	Sig. (2-tailed)		.018	.253	.651	.000
	N	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.236*	1	.389**	.127	.639**
	Sig. (2-tailed)	.018		.000	.207	.000
	N	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.115	.389**	1	.223*	.674**
	Sig. (2-tailed)	.253	.000		.026	.000
	N	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	-.046	.127	.223*	1	.677**
	Sig. (2-tailed)	.651	.207	.026		.000
	N	100	100	100	100	100
Emphaty / Perasaan	Pearson Correlation	.435**	.639**	.674**	.677**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlations**

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	Realibility / Kehandalan
X5.1	Pearson Correlation	1	.277**	.290**	-.025	.488**
	Sig. (2-tailed)		.005	.003	.806	.000
	N	100	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	.277**	1	.331**	.055	.548**
	Sig. (2-tailed)	.005		.001	.587	.000
	N	100	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	.290**	.331**	1	.314**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001		.001	.000
	N	100	100	100	100	100
X5.4	Pearson Correlation	-.025	.055	.314**	1	.691**
	Sig. (2-tailed)	.806	.587	.001		.000
	N	100	100	100	100	100
Realibility / Kehandalan	Pearson Correlation	.488**	.548**	.760**	.691**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlations**

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Kepuasan Konsumen
Y1.1	Pearson Correlation	1	.343**	.289**	.503**	.371**	.650**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.343**	1	.395**	.454**	.377**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.289**	.395**	1	.194	.198*	.609**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000		.053	.049	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	.503**	.454**	.194	1	.569**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.053		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.5	Pearson Correlation	.371**	.377**	.198*	.569**	1	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.049	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.650**	.739**	.609**	.774**	.734**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji realibilitas X1

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	5

Uji realibilitas X2

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.763	5

Uji realibilitas X3

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.746	5

Uji realibilitas X4

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.722	5

Uji realibilitas X5

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.734	5



## Uji realibilitas Y

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	6

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.773 <sup>a</sup>	.598	.577	1.56994	2.065

a. Predictors: (Constant), Realibility / Kehandalan, Responsiveness/ Daya Tanggap, Variabel Tangibel/ Bukti Fisik, Emphaty / Perasaan, Assurance / Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	344.756	5	68.951	27.975	.000 <sup>a</sup>
	Residual	231.684	94	2.465		
	Total	576.440	99			

a. Predictors: (Constant), Realibility / Kehandalan, Responsiveness/ Daya Tanggap, Variabel Tangibel/ Bukti Fisik, Emphaty / Perasaan, Assurance / Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-6.002	2.166		-2.772	.007
	Variabel Tangibel/ Bukti Fisik	.554	.169	.360	3.280	.001
	Responsiveness/ Daya Tanggap	.580	.108	.399	5.391	.000
	Assurance / Jaminan	-.329	.163	-.252	-2.021	.046
	Emphaty / Perasaan	.541	.147	.342	3.680	.000
	Realibility / Kehandalan	.299	.128	.196	2.328	.022

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

### Lampiran 3

#### KUISONER

Dengan hormat,

Saya mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo sedang mengerjakan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap penggunaan jasa listrik pada PT.PLN (persero) cabang Balong”. saya mengharapkan saudara/i untuk meluangkan waktu menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini.

Keberhasilan saya dalam melakukan penelitian ini tidak lepas dari partisipasi anda semua. Dari Jawaban yang saudara/i berikan nantinya saya akan menjamin kerahasiaannya, karena semata-mata hanya untuk kepentingan akademik.

Atas kesediaan dan bantuannya saya ucapkan terimakasih.

#### DATA RESPONDEN

1. Nama : .....
2. Daerah asal : .....
3. Jenis Kelamin :  Laki –laki  Perempuan
4. Usia :  < 20 tahun  20-30 tahun  
 30 – 40 tahun  > 40 tahun
5. Pendidikan :  SLTP  Diploma  
 SLTA  Sarjana  
 lainnya...
6. Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa  TNI/POLRI  
 Pegawai Swasta  Lainnya.....  
 PNS

Petunjuk pengisian :

1. Jawablah masing-masing pernyataan di bawah ini sesuai dengan penilaian Saudara mengenai “Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap penggunaan jasa listrik pada PT.PLN (persero) cabang Balong”.
2. Pilihlah salah satu jawaban dari 1-5 alternatif jawaban dengan cara memberikan tanda centang (  $\surd$  ) pada salah satu kolom pada jawaban yang tersedia.
3. Keterangan jawaban sebagai berikut:  
STS : Sangat Tidak Setuju.                    S : Setuju  
TS : Tidak Setuju.                                SS : Sangat Setuju  
R : Ragu-Ragu atau Netral.

A. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Tangible / Bukti Fisik (X1)

NO	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
1	Tersedianya Gedung Kantor yang bersih dan ruangan yang nyaman di PT.PLN cabang Balong					
2	Tersedia tempat parkir yang luas di PT.PLN cabang Balong					
3	Tersedianya ruang tunggu yang nyaman di PT.PLN cabang Balong					
4	Petugas PLN baik bagian pelayanan ataupun bagian lapangan selalu berpenampilan rapi					

B. Tanggapan responden terhadap variabel Responsiveness / Daya Tanggap (X2)

NO	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
1	Petugas PLN Cabang Balong selalu sigap dalam melayani keluhan pelanggan					
2	Petugas PLN Cabang Balong Cepat dalam melayani transaksi					
3	Petugas PLN Cabang Balong Cepat dalam melakukan Penanganan keluhan pelanggan					
4	Kemudahan dalam menghubungi petugas PLN jika pelanggan memiliki keluhan pada jaringan listrik					

C. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Assurance / Jaminan (X3)

NO	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
1	Petugas PLN Cabang Balong mampu memberikan rasa percaya kepada pelanggan untuk menangani masalah yang dihadapi pelanggan					
2	Petugas PLN Cabang Balong selalu melakukan pemeriksaan jaringan listrik secara rutin untuk menghindari terjadinya korsleting pada jaringan listrik					
3	Petugas PLN Cabang Balong bersikap sopan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan					
4	Petugas PLN Cabang Balong memberikan sosialisasi (penjelasan) tentang penggunaan listrik yang benar untuk terhindar dari bahaya tersengat listrik dan kebakaran akibat korsleting					

D. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Emphaty / Perasaan (X4)

NO	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
1	PLN Cabang Balong selalu berusaha untuk menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan					
2	PLN Cabang Balong Memberikan pelayanan yang sama terhadap semua pelanggannya tanpa memandang status social saat terjadi kerusakan pada Jaringan listrik					
3	Pelanggan mudah untuk menghubungi petugas PLN apabila ada kerusakan pada jaringan listrik					
4	Petugas selalu berusaha memahami kebutuhan konsumen melalui (kotak saran, dan survey konsumen)					

E. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Realibility / Kehandalan (X5)

NO	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
1	Petugas PLN Cabang Balong mampu memberikan pelayanan sesuai janji yang ditawarkan					
2	Petugas PLN Cabang Balong mampu memberikan pelayanan dengan baik					
3	Petugas PLN Cabang Balong mampu Memberikan pelayanan tepat waktu					
4	Petugas PLN Cabang Balong cepat dalam menangani proses pelayanan Pasang Baru atau Ubah Daya					

F. Kepuasan konsumen ( Y )

NO	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
1	Konsumen merasa puas dengan fisik perusahaan (tersedianya gedung kantor yang bersih, ruang tunggu yang nyaman dan tersedianya tempat parkir yang luas dan aman) di lokasi PLN Cabang Balong					
2	Konsumen merasa puas karena petugas PLN cepat dalam menangani gangguan yang terjadi pada jaringan pelanggan					
3	Konsumen merasa puas karena Petugas PLN dapat dipercaya (sehubungan dengan ketepatan baca meter, perbaikan gangguan dan teknis)					
4	Konsumen merasa puas karena dapat dengan mudah untuk menghubungi petugas PLN apabila terjadi kerusakan pada jaringan listrik					
5	Konsumen merasa puas karena Petugas PLN Cabang Balong mampu memberikan pelayanan dengan baik dan sudah sesuai dengan harapan konsumen					

Lampiran 4

T Distribution Critical Values												
Df	.25	.20	.15	.10	.05	.025	.02	.01	.005	.0025	.001	.0005
1	1.000	1.376	1.963	3.078	6.314	12.71	15.89	31.82	63.66	127.3	318.3	636.6
2	.816	1.061	1.386	1.886	2.920	4.303	4.849	6.965	9.925	14.09	22.33	31.60
3	.765	.978	1.250	1.638	2.353	3.182	3.482	4.541	5.841	7.453	10.21	12.92
4	.741	.941	1.190	1.533	2.132	2.776	2.999	3.747	4.604	5.598	7.173	8.610
5	.727	.920	1.156	1.476	2.015	2.571	2.757	3.365	4.032	4.773	5.893	6.869
6	.718	.906	1.134	1.440	1.943	2.447	2.612	3.143	3.707	4.317	5.208	5.959
7	.711	.896	1.119	1.415	1.895	2.365	2.517	2.998	3.499	4.029	4.785	5.408
8	.706	.889	1.108	1.397	1.860	2.306	2.449	2.896	3.355	3.833	4.501	5.041
9	.703	.883	1.100	1.383	1.833	2.262	2.398	2.821	3.250	3.690	4.297	4.781
10	.700	.879	1.093	1.372	1.812	2.228	2.359	2.764	3.169	3.581	4.144	4.587
11	.697	.876	1.088	1.363	1.796	2.201	2.328	2.718	3.106	3.497	4.025	4.437
12	.695	.873	1.083	1.356	1.782	2.179	2.303	2.681	3.055	3.428	3.930	4.318
13	.694	.870	1.079	1.350	1.771	2.160	2.282	2.650	3.012	3.372	3.852	4.221
14	.692	.868	1.076	1.345	1.761	2.145	2.264	2.624	2.977	3.326	3.787	4.140
15	.691	.866	1.074	1.341	1.753	2.131	2.249	2.602	2.947	3.286	3.733	4.073
16	.690	.865	1.071	1.337	1.746	2.120	2.235	2.583	2.921	3.252	3.686	4.015
17	.689	.863	1.069	1.333	1.740	2.110	2.224	2.567	2.898	3.222	3.646	3.965
18	.688	.862	1.067	1.330	1.734	2.101	2.214	2.552	2.878	3.197	3.611	3.922
19	.688	.861	1.066	1.328	1.729	2.093	2.205	2.539	2.861	3.174	3.579	3.883
20	.687	.860	1.064	1.325	1.725	2.086	2.197	2.528	2.845	3.153	3.552	3.850
21	.663	.859	1.063	1.323	1.721	2.080	2.189	2.518	2.831	3.135	3.527	3.819
22	.686	.858	1.061	1.321	1.717	2.074	2.183	2.508	2.819	3.119	3.505	3.792
23	.685	.858	1.060	1.319	1.714	2.069	2.177	2.500	2.807	3.104	3.485	3.768
24	.685	.857	1.059	1.318	1.711	2.064	2.172	2.492	2.797	3.091	3.467	3.745



T Distribution Critical Values

Df	.25	.20	.15	.10	.05	.025	.02	.01	.005	.0025	.001	.0005
25	.684	.856	1.058	1.316	1.708	2.060	2.167	2.485	2.787	3.078	3.450	3.725
26	.684	.856	1.058	1.315	1.706	2.056	2.162	2.479	2.779	3.067	3.435	3.707
27	.684	.855	1.057	1.314	1.703	2.052	2.15	2.473	2.771	3.057	3.421	3.690
28	.683	.855	1.056	1.313	1.701	2.048	2.154	2.467	2.763	3.047	3.408	3.674
29	.683	.854	1.055	1.311	1.699	2.045	2.150	2.462	2.756	3.038	3.396	3.659
30	.683	.854	1.055	1.310	1.697	2.042	2.147	2.457	2.750	3.030	3.385	3.646
Df	.25	.20	.15	.10	.05	.025	.02	.01	.005	.0025	.001	.0005
40	.681	.851	1.050	1.303	1.684	2.021	2.123	2.423	2.704	2.971	3.307	3.551
50	.679	.849	1.047	1.295	1.676	2.009	2.109	2.403	2.678	2.937	3.261	3.496
60	.679	.848	1.045	1.296	1.671	2.000	2.099	2.390	2.660	2.915	3.232	3.460
80	.678	.846	1.043	1.292	1.664	1.990	2.088	2.374	2.639	2.887	3.195	3.416
100	.677	.845	1.042	1.290	1.660	1.984	2.081	2.364	2.626	2.871	3.174	3.390
inf.	.674	.841	1.036	1.282	1.64	1.960	2.054	2.326	2.576	2.807	3.091	3.291

Lampiran 6

Gedung Kantor PT.PLN (Persero) Cabang Balong



Ruang pelayanan



Area parkir



Ruang tunggu

