

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO)
UPJ COMAL PEMALANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi,
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Disusun Oleh

**DWI ERLINASARI
B. 100 080 017**

**FAKULTAS EKONOMI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2012

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) UPJ COMAL PEMALANG**

Yang ditulis oleh

DWI ERLINASARI
B 100 080 017

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut memenuhi syarat untuk
diterima.

Surakarta, Maret 2012

Pembimbing Utama

(Drs. Kusdiyanto, M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

(Dr. Triyono, MSi)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DWI ERLINASARI
NIRM : B 100 080 017
Jurusan : MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
: JASA TERHADAP KEPUASAN
: PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO)
: UPJ COMAL PEMALANG
:
:

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **MARET 2012**

Yang membuat pernyataan,

DWI ERLINASARI

MOTTO

"Tegaskan akan diri sendiri, buang pikiran negatif dan lakukan yang terbaik. kegelisahan hanya milik mereka yang putus asa"

"orang yang sehat mempunyai berjuta keinginan, orang yang sakit hanya punya satu keinginan"

"Diawali niat baik, sabardan cerdas dalam proses, istikomah,tawakal menerima hasil dan bersyukur atas segala nikmat"

"Lebih mulia kecil kontribusi besar daripada peran besar kontribusi kecil."

"Bekerja untuk ibadah, bukan bekerja untuk kerja, maka keberkahan akan didapat"

PERSEMBAHAN

Hasil karya ini kupersembahkan kepada :

- ❖ Ayah, Ibu, dan Adikku tercinta yang senantiasa memberikan do'a, dorongan dan kasih sayangnya.
- ❖ Orang terkasih Ari Widodo yang senantiasa setia mendampingiku memberikan dukungan serta mendengarkan keluh kesahku.
- ❖ Almamaterku Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan naungan dan ilmunya selama menempuh pendidikan.
- ❖ Cita-cita, mimpi, dan segala harapanku untuk masa depan.
- ❖ Teman-teman kampus (Eva, Era, Ana, Lenny, Attoush serta sahabat-sahabat tanpa terkecuali) yang senantiasa memberikan dukungan serta menjadi sahabat yang baik selama menjalani perkuliahan. Tanpa mereka aku tak sanggup menyelesaikan studi ini.
- ❖ Terimakasih untuk semuanya.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah. Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Dalam menyusun skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak untuk itu dengan kerendahan hati penulis menghaturkan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Triyono, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM, selaku Ketua Jurusan dan Pembimbing, yang telah banyak memberikan petunjuk dan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Ahmad Mardalis, SE. MBA selaku Pembimbing Akademik
4. Bapak Drs. Kusdiyanto, M.Si selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi.
5. Seluruh staf pengajar dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal, ilmu, bimbingan, dan membantu kelancaran penulis selama studi.
6. Bapak Chaerudin, SH, selaku Pimpinan PT. PLN (Persero) UPJ Comal Pemalang yang telah memberikan ijin untuk penelitian.

7. Seluruh responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
8. Ayah dan Ibu: Ayahku Suwardi dan Ibuku Wasriyah tercinta atas segenap restu, untaian doa serta dukungan moril, spirituil, maupun materi yang selalu memacu penulis dalam meraih harapan dan impian.
9. Adik-adikku: Fajar Tri Wijayanto dan Aji Catur Nugroho
10. Kekasihku: Ari Widodo yang senantiasa setia mendampingiku memberikan dukungan serta mendengarkan keluh kesahku.
11. Teman-teman seperjuangan: Eva Nurtaqwa, Prihatin Listiyandari, Era Kartika, Desi Kurniawati, Anna Wahyuningsih, Iin Sulistyorini dan teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas kenangan indah selama ini.
12. Sahabat-sahabatku: Lenny Rahardiyani Putri dan Mutikatus Sholihah.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan dukungan, dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini penulis yakin dukungan itu tanpa pamrih apapun.

Semoga Allah SWT membalas jasa serta budi baik kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Tanpa bermaksud mengecilkan arti bantuan yang telah diterima penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini terdapat kekurangn-kekurangan. Harapan penulis, semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi perkembangan ilmu manajemen oleh karena itu penulis dengan senang menerima

kritik serta saran yang sifatnya membangun dari para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Februari 2012

Penulis

DWI ERLINASARI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAKSI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pemasaran Jasa	6
1. Pengertian Jasa	6
2. Karakteristik Jasa.....	7

	B. Kepuasan Konsumen	8
	1. Pengertian Kepuasan Konsumen	8
	2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	12
	3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	13
	4. Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	14
	5. Teori, Model dan Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	15
	C. Kualitas Pelayanan Jasa.....	17
	1. Konsep Kualitas Pelayanan Jasa	17
	2. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	20
	3. Unsur-unsur Pelayanan	22
	4. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa	24
	D. Penelitian Terdahulu.....	26
BAB	III	METODE PENELITIAN
	A. Kerangka Pemikiran	28
	B. Hipotesis Penelitian.....	29
	C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	29
	D. Jenis dan Sumber Data	30
	E. Teknik Pengumpulan Data	31
	F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	31
	G. Pengujian Instrumen Penelitian	34
	H. Teknik Analisis Data	36

BAB	IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A.	Gambaran Umum Perusahaan	45
	1.	Profil PT PLN (Persero) UPJ Comal Pemasang	45
	2.	Visi dan Misi	46
	3.	Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UPJ Comal ...	46
	B.	Analisis Data	40
	1.	Karakteristik Responden Penelitian	49
	2.	Deskriptif Data Penelitian	53
	3.	Pengujian Instrumen Penelitian	53
	4.	Pengujian Asumsi Klasik	58
	5.	Pengujian Hipotesis	60
	C.	Pembahasan	71
BAB	V	PENUTUP	
	A.	Kesimpulan.....	75
	B.	Keterbatasan Penelitian	76
	C.	Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	50
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Besarnya Pajak	51
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan	52
Tabel IV.5	Deskripsi Data Penelitian	53
Tabel IV.6	Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan (X_1)	54
Tabel IV.7	Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap (X_2)	54
Tabel IV.8	Hasil Uji Validitas Variabel Keyakinan (X_3)	55
Tabel IV.9	Hasil Uji Validitas Variabel Empati (X_4)	55
Tabel IV.10	Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (X_5)	55
Tabel IV.11	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	56
Tabel IV.12	Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel IV.13	Hasil Uji Multikolinearitas	58
Tabel IV.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Glesjser	59
Tabel IV.15	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	12
Gambar II.2 Model Kualitas Jasa	24
Gambar III.1 Kerangka Penelitian	28
Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UPJ Comal	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Kuesioner Penelitian
- Lampiran II Data Penelitian
- Lampiran III Hasil Uji Validitas
- Lampiran IV Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran V Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran VI Hasil Uji Deskriptif
- Lampiran VII Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran VIII Distribusi Nilai r_{tabel} pada Taraf Signifikansi 5% dan 1%
- Lampiran IX Distribusi Nilai t_{tabel}
- Lampiran X Distribusi Tabel Nilai $F_{0,05}$
- Lampiran XI Distribusi Tabel Nilai DW
- Lampiran XII Distribusi Tabel Issac dan Michael
- Lampiran XIII Surat Ijin Mengadakan Penelitian
- Lampiran XIV Surat Keterangan Penelitian

ABSTRAKSI

DWI ERLINASARI. NIM : B100080017. Skripsi. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) UPJ COMAL PEMALANG Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2012.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah terdapat pengaruh signifikan antara pelayanan jasa (kehandalan, daya tanggap, keyakinan, empati, dan bukti phisik) terhadap kepuasan pelanggan? (2) Variabel manakah diantara kehandalan, daya tanggap, keyakinan, empati, dan bukti phisik yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan?

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan jaringan listrik Comal yang berjumlah 15.924 pelanggan, selanjutnya populasi di Desa Balutan terdapat 1.247 pelanggan sedangkan populasi yang diteliti hanya di Desa Balutan yang berjumlah 164 pelanggan. Jumlah sampel 100 responden, penentuan jumlah sampel menggunakan Rumus Issac dan Michael, sedangkan teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak dengan teknik *cluster sampling*. Teknik analisis data menggunakan: (1) uji instrumen penelitian, yaitu uji validitas dan reliabilitas, (2) Uji asumsi klasik, yaitu uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, autokorelasi, (3) Uji Deskriptif, yaitu: minimum, maximum, mean, standard deviation, (4) Uji hipotesis, yaitu uji regresi linear berganda, uji ketepatan parameter penduga (uji t), uji ketepatan model (uji F dan uji R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Uji instrumen, semua kuesioner dinyatakan valid dan reliabel. (2) Uji Asumsi klasik, tidak terjadi kesalahan dalam asumsi klasik, (3) Uji hipotesis, uji regresi linear berganda diperoleh nilai koefisien regresi yang paling besar adalah variabel daya tanggap = 0,330, hal ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan; uji ketepatan parameter penduga (uji t) diperoleh bahwa semua variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan; uji ketepatan model (uji F) diperoleh nilai koefisien $F_{hitung} = 76,052$, hal ini berarti variabel kualitas pelayanan jasa secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan; uji R^2 diperoleh nilai R^2 sebesar 0,802. Hal ini berarti persentase variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen sebesar 80,20%, sisanya 19,80% dipengaruhi oleh variabel independen lain di luar model penelitian.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan jasa (kehandalan, daya tanggap, keyakinan, empati, dan bukti phisik), kepuasan pelanggan