

Evaluasi Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan

SKRIPSI



الجامعة الإسلامية
الاندونيسية

Ditulis Oleh :

Nama : Endar Irmawan

Nomor Mahasiswa : 12311028

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2017

Evaluasi Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan

SKRIPSI



Ditulis Oleh :

Nama : Endar Irmawan

Nomor Mahasiswa : 12311028

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2017

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 07 Februari 2017

Penulis,



Endar Irmawan

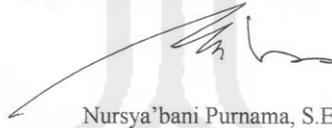
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Evaluasi Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan

Nama : Endar irmawan
Nomor Mahasiswa : 12311028
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 07 Februari 2017

Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen Pembimbing,



Nursya'bani Purnama, S.E.,M.Si.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR / SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL
EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PADA PT. PLN (PERSERO) UPJ PEDAN

Disusun Oleh : ENDAR IRMAWAN

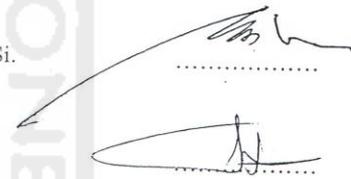
Nomor Mahasiswa : 12311028

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS

Pada hari Rabu, tanggal: 15 Maret 2017

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Nursya'bani Purnama, SE., M.Si.

Penguji : Anjar Priyono, Ph.D



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil 'alamin

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan anugerahNya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.

Karya sederhana ini akan dipersembahkan untuk:

Bapak dan Ibuk, bapak Irwanto dan ibuk ending sringasih yang tidak pernah lelah mendo'akan serta memberikan dukungan, perhatian, cinta, kasih sayang, dan kesabaran dalam mendidik dan membesarkanku hingga saat ini.

Kakak tersayang, Irma Febrí Ria Diana, dan adekku Risna Daru retma, yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan, semangat, dan kasih sayang selama ini.

Dan untuk seluruh teman-teman atau pihak yang telah membantuku dalam melakukan penelitian ini.

HALAMAN MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja dengan sungguh-sungguh (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

Q.S Al-Insyiroh ayat 6-8

“Mencari ilmu itu wajib bagi setiap orang Islam”

H.R. Ibnu Majah

“Belajar dari masa lalu, hidup untuk masa kini, dan berharap untuk masa yang akan datang.”

Albert Einstein

“Dadio Gurune Jagad”

Nur Hasan Al-Ubaidah

ABSTRAK

Penyedia layanan listrik di Indonesia mempunyai tugas yang sangat penting dalam peranannya untuk menyediakan pasokan listrik bagi masyarakat. PT. PLN (Persero) adalah penyedia listrik utama di Indonesia. Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui seperti apa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun secara parsial.

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah melihat seberapa tinggi kinerja dan kepentingan dari pelanggan PLN terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dan indikator apa yang harus dipertahankan dan segera diperbaiki oleh karyawan PLN untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Importance Performance Analysis (IPA) akan menjadi metode dalam penelitian ini. Metode ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepentingan dan kinerja karyawan dan untuk mengetahui indikator apa saja yang harus diperbaiki dan dipertahankan oleh PT PLN Persero UPJ Pedan

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dapat dilihat dari besarnya rata-rata kinerja yang nilai seluruhnya diatas nilai rata-rata ideal yaitu 2,61 s/d 3,40. Saran yang diberikan pihak manajemen PT PLN (Persero) UPJ Pedan, harus dapat meningkatkan kinerja pada kelima dimensi kualitas pelayanan yang selama ini baru dinilai cukup oleh pelanggan , baik dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty.

Namun demikian peningkatan kualitas pelayanan hendaknya diprioritaskan terutama pada dimensi reliability atau keandalan misalnya pada sistem perhitungan

tagihan yang akurat dan pelayanan pengaduan yang diraskan masih belum tepat. Walaupun sistem tagihan sudah dilakukan dengan sistem komputer, namun karena petugas pencatat meteran yang datang kurang teratur dalam periodik pencatatannya (untuk pelanggan yang menggunakan meteran Analog) menyebabkan tagihan pelanggan berfluktuatif, sehingga pelanggan merasa ragu atas besarnya tagihan yang ada.

Kata kunci : Importance Performance, Layanan, PLN



ABSTRACT

Electricity service provider in Indonesia has a very important task in its role to provide power supply for the community. PT. PLN (Persero) is the main electricity provider in Indonesia. The objective of this study was to determine what kind of influence the quality of service to customer satisfaction, both simultaneously and partially.

Issues to be addressed in this study is to see how high performance and the interests of the customers of PLN against the five dimensions of service quality consists of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. And what indicators should be maintained and repaired immediately by PLN employees to meet customer satisfaction.

Importance Performance Analysis (IPA) will be the method in this study. This method is used to determine how much the level of interest and the employee's performance and to identify indicators of what should be repaired and maintained by PLN UPJ PEDAN.

The results of this study show that can be seen from the magnitude of the average total value performance above the average value of an ideal that is 2.61 s / d 3.40. Advice given the management of PT PLN (Persero) UPJ PEDAN, should be able to improve performance on the five dimensions of service quality that has been newly assessed fairly by customers, both dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

However, improved quality of service should be prioritized especially in reliability dimension or keandalan for example on the calculation system accurate billing and service pengaduan that diraskan still not right. Although the billing system is already done with the computer system, but because the registrar meter that comes less regularly in the periodic recordation (for customers using Analog meter) causes a fluctuating customer billing, so customers were skeptical about the magnitude of the existing bill.

Keywords: Importance Performance, Service, PLN



KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, tiada Tuhan selain Allah dan hanya kepada-Nya lah kita patut memohon dan berserah diri. Hanya karena nikmat kesehatan dan kesempatan dari Alloh-lah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan”**.

Maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi dan melengkapi syarat menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang berarti dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini, penulis dengan ketulusan hati mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan kesehatan baik jasmani maupun rohani.
2. Rasulullah SAW yang senantiasa membimbing umatnya untuk tetap berada di jalan-Nya dan semoga kita semua mendapatkan syafaatnya di akhirat nanti.
Aamiin...
3. Bapak dan Ibu yang selalu mendoakan, mendidik, dan mendukung selama pengerjaan skripsi ini.
4. Kakak dan adekku yang tidak bosan-bosannya mendoakan, mengingatkan, dan mendukung pengerjaan skripsi ini.

5. Bapak Dr. Ir. Harsoyo, M.Sc, selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
6. Bapak Dr. Dwi Praptono Agus Hardjito, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
7. Bapak Drs. Sutrisno, M.M, selaku Ketua Jurusan Manajemen.
8. Bapak Nursya'bani Purnama, S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, pikiran, dan tenaga dalam memberikan bimbingan, masukan, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
9. Bapak Arif Hartono, S.E., MHRM., Ph., selaku dosen pembimbing akademik.
10. Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan ilmu dan telah membantu kelancaran studi penulis di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
11. Seluruh pegawai PLN yang telah menyediakan tempat untuk penelitian.
12. Seluruh teman-teman Manajemen 2012 Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan dukungan, semangat, dan kerjasamanya dalam perkuliahan.
13. Teman spesial penulis, Tanta Chintya, Terimakasih atas segala dukungan, bantuan, dorongan, serta perhatian yang tiada hentinya untuk penulis.
14. Seluruh keluarga besar yang ada di Klaten yang telah memberikan motivasi, dukungan, dan doanya dalam pengerjaan skripsi ini.
15. Teman-teman KKN unit 35, Tanta, Akbar, Tania, Queen, Gilang, Ana, dan koko Ferdi, Terimakasih atas segala bantuan, dukungan, dorongan, serta perhatian sejak KKN hingga saat ini
16. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan, semoga Allah melimpahkan berkah dan rahmat-Nya bagi Bapak, Ibu, dan Saudara yang telah berbuat banyak untuk penulis.

Dalam hal ini, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik masih diperlukan dalam penyempurnaan skripsi ini.

Yogyakarta, 07 Februari 2017

Penulis,

Endar Irmawan



DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Depan Skripsi	i
Halaman Judul Skripsi	ii
Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi	v
Halaman Persembahan	vi
Halaman Motto	vii
Abstraksi	viii
Abstract	x
Kata Pengantar	xii
Daftar Isi	xv
Daftar Tabel	xviii
Daftar Gambar	xix
Daftar Lampiran	xx

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4

BAB 2 KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1. Penelitian Terdahulu	5
2.2. Landasan Teori	9
2.2.1. Manajemen Operasional	9
2.2.2. Definisi Kualitas Pelayanan	10
2.2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan	11
2.2.4. Konsep Kepuasan Pelanggan	13
2.3. Kerangka Pemikiran	18

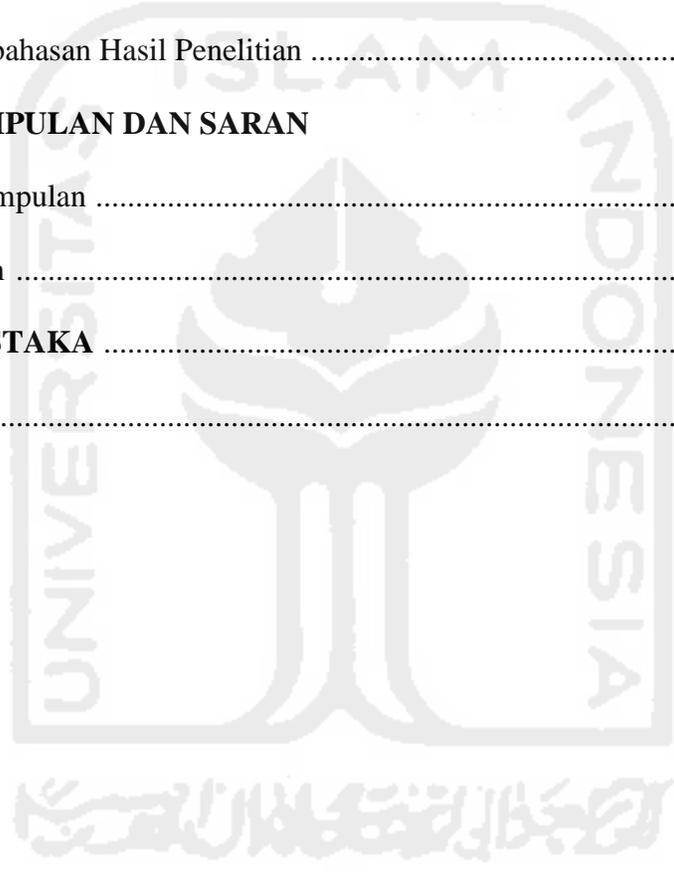
BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian	19
3.2. Variabel Penelitian	19
3.3. Definisi Operasional dan Dimensi Kualitas Layanan	19
3.4. Alat Pengumpulan Data	21
3.5. Metode Pengumpulan Data	22
3.6. Populasi dan Sampel	23
3.7. Uji Validitas dan Ujireabilitas	
3.7.1. Uji Validitas	25
3.7.2. Uji Reliabilitas	25
3.8. Tehnik Analisis Data	26

BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Deskriptif	29
4.1.1. Analisis Karakteristik Responden	29

4.2. Uji Instrumen Penelitian	32
4.2.1. Uji Validitas	33
4.2.2. Uji Reliabilitas	34
4.3. Analisis Penilaian Variabel Penelitian	35
4.4. Analisis Diagram Kartesius	39
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian	44
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	48
5.2. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	52



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Usia Responden	30
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	30
Tabel 4.3 Golongan Pelanggan	31
Tabel 4.4 Pendapatan Responden	31
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja	33
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan	34
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Reabilitas	35
Tabel 4.8 Analisis Kinerja Pada Pelanggan PT PLN	36
Tabel 4.9 Analisis Kepentingan Pada Pelanggan PT PLN	38

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	17
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	27
Gambar 4.1 Diagram Kartesius kualitas pelayanan pada PT. PLN	41



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	53
Lampiran 2 : Tabulasi jawaban Responden Tingkat Kinerja	59
Lampiran 3 : Tabulasi Jawaban Responden Tingkat Kepentingan.....	62
Lampiran 4 : Deskripsi Data Responden	67
Lampiran 5 : Hasil Valid dan Reliabel	68



ABSTRACT

Electricity service provider in Indonesia has a very important task in its role to provide power supply for the community. PT. PLN (Persero) is the main electricity provider in Indonesia. The objective of this study was to determine what kind of influence the quality of service to customer satisfaction, both simultaneously and partially.

Issues to be addressed in this study is to see how high performance and the interests of the customers of PLN against the five dimensions of service quality consists of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. And what indicators should be maintained and repaired immediately by PLN employees to meet customer satisfaction.

Importance Performance Analysis (IPA) will be the method in this study. This method is used to determine how much the level of interest and the employee's performance and to identify indicators of what should be repaired and maintained by PLN UPJ PEDAN.

The results of this study show that can be seen from the magnitude of the average total value performance above the average value of an ideal that is 2.61 s / d 3.40. Advice given the management of PT PLN (Persero) UPJ PEDAN, should be able to improve performance on the five dimensions of service quality that has been newly assessed fairly by customers, both dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

However, improved quality of service should be prioritized especially in reliability dimension or keandalan for example on the calculation system accurate billing and service pengaduan that diraskan still not right. Although the billing system is already done with the computer system, but because the registrar meter that comes less regularly in the periodic recordation (for customers using Analog meter) causes a fluctuating customer billing, so customers were skeptical about the magnitude of the existing bill.

Keywords: Importance Performance, Service, PLN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT PLN (Persero) merupakan salah satu Perusahaan Milik Negara yang memberikan pelayanan kepada calon pelanggan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia. Peningkatan kebutuhan listrik melonjak tinggi dan cepat, khususnya bagi kebutuhan industri dan diiringi pula dengan standar tingkat kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi lagi sebagai akibat dari meningkatnya pendapatnya masyarakat yang maju dan modern. Dalam melakukan kegiatannya, PT PLN (Persero) menyediakan bagian pelayanan yang tugasnya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap pelanggan.

Saat ini kebutuhan penerangan sangat vital bagi masyarakat, energi listrik dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan penerangan dan juga proses produksi yang melibatkan barang-barang elektronik dan alat-alat/mesin industri. Mengingat begitu besar dan pentingnya manfaat energi listrik sedangkan sumber energi pembangkit listrik terutama yang berasal dari sumber daya tak terbarui keberadaannya terbatas, maka untuk menjaga kelestarian sumber energi ini perlu diupayakan langkah-langkah strategis yang dapat menunjang penyediaan energi listrik secara optimal dan terjangkau.

Salah satu kasus yang terjadi di daerah pedan yaitu pemadaman listrik, beban listrik terlalu berat, trafo meledak tersambar petir, petugas sering terlambat datang dan perhitungan tagihan kurang akurat. Masyarakat pedan mengeluhkan pelayanan reaksi cepat

453 yang dinilai hanya slogan. Seorang warga pedan melaporkan gangguan listrik pada PLN dikarenakan meteran pada rumah terbakar, itu pun kualitas penanganan rendah sebab dalam waktu 1-2 hari terjadi lagi ada percikan api dirumah warga tersebut. Dan reaksi petugas sangat lambat lebih dari satu jam petugas PLN baru tiba dilokasi. Ini membutuhkan kualitas kerja petugas yang diturunkan tidak memadai dan merugikan bagi masyarakat.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen (Kotler, 2000 :61). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi konsumen. Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding harapannya (Kotler,2000:50). Apabila kinerja berada di bawah kepentingan, konsumen akan merasa kecewa, dan apabila kinerja sesuai dengan kepentingan, maka konsumen akan puas dan apabila kinerja melebihi kepentingan, konsumen sangat puas.

Kepuasan konsumen merupakan penentuan yang signifikan dari pengulangan pembelian, informasi dari mulut kemulut yang positif dan kesetiaan pelanggan. Kepuasan konsumen akan mempengaruhi intensitas perilaku untuk membeli jasa dari penyedia jasa yang sama (Assefaff,2009:174).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu memperhatikan dimensi kualitas pelayanan jasa, adapun dimensi kualitas pelayanan menurut (Freddy Ranguti : 2006) meliputi *responsiveness* (ketanggapan), *reability* (keandalan), *emphaty* (empati), *assurance* (jaminan), dan *tangibles* (buktlangsung). Oleh karena itu, pengukuran kepuasan

akan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik dimasa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimalisasikan masalah. Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJPedan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan jasa meliputi Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
2. Variabel apa yang dominan berpengaruh terhadap pada PT. PLN (Persero) APJ Klaten?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan seberapa pengaruh kualitas pelayanan jasa meliputi Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk mendeskripsikan variable apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

ini adalah beberapa manfaat penelitian :

1. Bagi penulis

Sebagai wadah pembelajaran dan memberikan wawasan terhadap penulis tentang tata cara penulisan karya ilmiah. Penelitian ini juga sebagai wadah bagi peneliti untuk menerapkan teori-teori yang didapatkan dalam perkuliahan ke dalam praktek di lapangan. Selain itu peneliti mampu mengevaluasi kualitas pelayanan pada kantor PT PLN (Persero) UPJ Pedan.

2. Bagi perusahaan

Sebagai informasi lebih lanjut untuk mengetahui kekurangan atau kelebihan dalam memberikan kualitas pelayanan sehingga akan memperoleh kepercayaan dari pelanggan yang nantinya menjadi keuntungan bagi PT PLN (Persero) UPJ Pedan.

3. Bagi masyarakat

Sebagai informasi tentang kualitas pelayanan pada PT PLN (Persero) UPJ Pedan, sehingga masyarakat mampu melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) UPJ Pedan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat dalam prakteknya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian Prastiwi (2009) dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan “PT. PLN (Persero) APJ SURAKARTA”. Melakukan penelitian dimaksudkan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan perusahaan, dimana hal ini didasarkan pada dimensi responsiveness (ketanggapan), reability (keandalan), empathy (empati), assurance (jaminan), dan tangibles (bukti langsung). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, wawancara, observasi, dan studi pustaka. Sedangkan untuk teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis kepentingan dan kinerja. Dalam hal ini penulis mengambil objek penelitian pada tahun 2009 dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik pengambilan responden menggunakan metode convenience sampling yaitu pengambilan sampel non probabilitas dimana informasi atau data penelitian diperoleh dari anggota populasi yang dengan mudah diakses oleh peneliti. Penulis menyebar kuesioner dengan 10 pertanyaan dengan menggunakan dimensi responsiveness (ketanggapan), reability (keandalan), empathy (empati), assurance (jaminan), dan tangibles (bukti langsung). Berdasarkan hasil penelitian diperoleh sebagian besar responden berdasarkan

Sabariah (2015) Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada PT. PLN (Persero) Rayon Samarinda Ulu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kekuatan pengaruh kualitas

pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Samarinda Ulu. Populasi yang diambil dalam penelitian ini menggunakan metode sampling random (Probability Sampling), Sedangkan jenis probability sampling yang digunakan adalah Cluster Sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi statistik parametris. Yaitu koefisien Product Moment dan analisis Regresi Linear Sederhana.

Priyantiningih (2012) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kwh Meter Listrik Prabayar (Lpb) Pada Pt. Pln (Persero) Upj Banjaran. Penelitian ini berangkat dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kwh meter listrik prabayar PT. PLN (Persero) UPJ Banjaran terdiri dari dua variabel, yaitu variabel kualitas pelayanan meliputi lima subvariabel yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty* sebagai variabel bebas dan variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kwh meter listrik prabayar PT. PLN (Persero) UPJ Banjaran terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian, metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, analisis korelasi berganda dan analisis koefisien determinasi, dengan respondennya adalah pelanggan listrik prabayar PT. PLN (Persero) UPJ Banjaran sebanyak 98 orang.

Pemayun (2012) melakukan penelitian dengan judul Analisa Kepuasan Pelanggan Listrik Pt Pln (Persero) Distribusi Bali. Banyaknya perusahaan BUMN yang berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan mengadakan fasilitas *call center* atau *hotline service*, layanan satu atap *handing complaint*, kecepatan dalam melayani dan sikap

ramah adalah bentuk upaya mereka dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Harapannya, tentu saja supaya pelanggan puas. Perusahaan Listrik Negara (PLN), PLN (Persero) merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang kelistrikan di Indonesia. PLN (Persero) mempunyai tugas sebagai pengelola transmisi, operasi system dan transaksi tenaga listrik dengan kualitas pelayanan setara kelas dunia, yang mampu memenuhi harapan *stakeholder*, dan memberikan kontribusi dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini antara lain metode observasi dan olah data statistik. Metode observasi yaitu dilakukan dengan pengamatan langsung, membagikan kuesioner penelitian kepada responden. Sedangkan olah data statistik yaitu dengan mengolah data hasil penilaian responden berdasarkan tingkat yang dirasakan dan diharapkan dengan uji validitas, uji reliabilitas, *importance performance analysis*, pembuatan diagram kartesius, dan analisis gap (tingkat kesenjangan).

Herlambang (2012) melakukan Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) APJ Surabaya Selatan UPJ Gedangan. Hipotesis penelitian ini variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian survey, metode penelitian yang digunakan metode analisis deskriptif, metode regresi linear berganda dengan menggunakan uji simultan, uji parsial, dan analisis koefisien determinasi. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Penulis menggunakan 98 responden sebagai sampel. Hasil

penelitian yang telah dilakukan uji F menunjukkan bahwa secara simultan pengaruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan pelanggan adalah signifikan. Ini berarti bahwa hipotesis pertama diterima.

Sudikan (2010) melakukan penelitian dengan judul Studi Tentang Kualitas Pelayanan Pada Pt. Pln (Persero). Data mengenai *customer value*, *perceived value*, *corporate image and service quality* dikumpulkan melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner kepada 125 pelanggan dengan daya diatas 100 kVA. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa indikator *customer value* yang meliputi : tegangan (voltage) stabil dan Pemeliharaan jaringan tapi listrik tetap nyala dalam Kuadran A. Indikator Instalasi rumah dipasang dengan baik; Jaringan Interkoneksi; Baca kWh meter yang akurat dalam Kuadran B; dan indikator Material pemeliharaan yang bermutu dalam kuadran D. Indikator variabel *perceived price*, yaitu Biaya pasang baru / naik daya lebih murah dari pengadaan diesel berada di kuadran A.

Bandu (2013) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat 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) Rayon Makassar Timur. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara, kuesioner, dan studi

kepuustakaan dengan menggunakan skala likert dan metode penentuan sampel yang digunakan adalah aksidental sampling sebanyak 100 sampel. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linear berganda (*multi linear regression*).

Prayoga (2010) Penulis melakukan penelitian dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Pln (Persero) Rayon Panam Cabang Pekanbaru dalam pengambilan data yang menjadi populasi untuk penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Panam Cabang Pekanbaru. metode pengambilan sampel adalah dengan metode Random Sampling dari 100 orang pelanggan, Metode pengumpulan data Quesioner dan interview, Dengan analisis data deskriptif kualitatif. Metode statistic yang di gunakan untuk menguji hipotesis adalah regresi berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS for windows. Adapun tujuan penelitian ini yang pertama adalah Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, dan yang kedua adalah Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Manajemen Operasi

Manajemen operasional adalah *input*, proses transformasi, *output*, *feedback information* dan lingkungan. *Input* yang digunakan dapat bersifat sederhana atau kompleks. Proses transformasi merupakan kegiatan penambahan nilai, oleh karena itu perlu diperhatikan karakteristik seperti efisiensi, kualitas, tenggang waktu maupun fleksibilitas. *Output* dapat berupa barang atau jasa atau sekumpulan barang atau jasa. Lingkungan

merupakan sesuatu yang kompleks dan sulit untuk dikontrol seperti : teknologi, ekonomi, sosial, politik, dan lain-lain, oleh karena itu perlu diperhatikan secara terus menerus (Yamit, 2003).

Menurut Jay Heizer dan Berry Rander (2009:4), manajemen operasional adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output.

Menurut Eddy Herjanto (2007:2), manajemen operasional adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan pembuatan barang, jasa dan kombinasinya, melalui proses transformasi dari sumber daya produksi menjadi keluaran yang diinginkan.

2.2.2 Definisi Kualitas Pelayanan

Pelayanan mengandung pengertian setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu (Kotler 2000: 83). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas hal tersebut untuk memenuhi harapan konsumen Wyckof dalam Rangkuti (2006:116). Kualitas pelayanan keseluruhan ditentukan oleh kesesuaian keinginan yang dihasilkan dari perbandingan keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen. Sedangkan kualitas pelayanan adalah ciri, karakteristik atau sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen dinyatakan atau yang tersirat.

Berdasarkan pemahaman di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan keunggulan yang dirasakan oleh konsumen terhadap suatu produk/jasa dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah melakukan pembelian produk/jasa. Dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan ada dua faktor yang mempengaruhi yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*). Dalam hal ini, apabila pelayanan yang diharapkan sesuai dengan harapan konsumen maka kualitas pelayanan yang diberikan tersebut dinilai memuaskan (Parasuraman, et al, 2000:162).

2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Untuk dapat bertahan dalam persaingan, perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan tercipta kepuasan terhadap produk jasa yang dihasilkan perusahaan tersebut, namun apabila pelayanan tersebut dinilai tidak sesuai dengan harapan konsumen maka perusahaan tersebut akan kalah dalam persaingan dengan perusahaan lain, karena konsumen akan lari ke perusahaan lainnya.

Parasuraman, et al (2000:367), menyatakan bahwa kualitas pelayanan dibagi menjadi lima dimensi besar yaitu:

- a. *Reliability* (keandalan), untuk mengukur kemampuan penyedia jasa dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan. Penyedia jasa harus mampu memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat, dapat dipercaya dan diandalkan. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan

waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen, tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi.

- b. *Responsiveness* (daya tanggap), untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cepat. Penyedia jasa terutama stafnya harus bersedia membantu serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, tepat dan cepat dalam pelayanan, yakni menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas, membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- c. *Assurance* (jaminan), untuk mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan, bebas dari bahaya, bebas dari risiko dan keragu-raguan. Dimensi ini menekankan kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama para pegawainya mampu memenuhi kebutuhan konsumennya.
- d. *Empathy* (perhatian), untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan, dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginannya. Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memperlakukan konsumen sebagai individu-individu yang spesial.

- e. *Tangible* (bukti fisik), untuk mengukur fasilitas jasa fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi, dimensi ini menekankan kemampuan penyedia jasa untuk menyediakan fasilitas fisik seperti gedung, tata letak peralatan, interior dan eksterior, serta penampilan fisik dari personel penyedia jasa.

2.2.4. Konsep Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2000). Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik terhadap perusahaan.

Pelanggan yang melakukan pembelian ulang atas produk dan jasa yang dihasilkan perusahaan adalah pelanggan dalam arti yang sebenarnya. Untuk menciptakan pembelian ulang sudah barang tentu perusahaan harus memberikan kepuasan kepada pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa *customer satisfaction* merupakan faktor bagi pelanggan dalam melakukan pembelian ulang. Memberikan kepuasan kepada pelanggan hanya diperoleh kalau perusahaan memperhatikan apa yang diinginkan pelanggan. *Customer satisfaction* menjadi

salah satu pilar dalam upaya manajemen kualitas total (*total quality management*). Kenyataan ini membuat banyak perusahaan mengembangkan program pengukuran dimana pelanggan mengevaluasi kualitas produk dan jasa yang direalisasikan perusahaan. Kualitas layanan, kualitas hubungan, dan kepuasan secara keseluruhan ini dianggap mampu meningkatkan niat pelanggan untuk tetap berhubungan dengan perusahaan (Keaveney). *Customer satisfaction* merupakan salah satu *outcome* penting dari semua aktivitas pemasaran pada perusahaan yang berorientasi pasar (Kandampully dan Suhartanto, dalam Fatmawati, 2004). Alasan utama perusahaan untuk memuaskan pelanggannya adalah untuk memperluas bisnis, mendapatkan pangsa pasar yang lebih tinggi, yang semuanya mengarah pada peningkatan laba perusahaan.

Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana, maupun kompleks dan rumit. Dalam hal ini peranan setiap individu dalam *service encounter* sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara lebih baik, maka perlu dipahami sebab-sebab kepuasan. Pelanggan tidak hanya banyak kecewa terhadap jasa dan barang, tetapi mereka juga banyak mengeluh. Salah satu alasannya adalah karena mereka juga ikut terlibat dalam proses penciptaan jasa (Tjiptono, 2005).

Pengukuran *customer satisfaction* dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya (Tjiptono, 2005) :

- a) *Directly reported satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti “Ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan yang diberikan? pada skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas”.

b) *Derived dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

c) *Problem analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

d) *Importance-performance analysis*

Cara yang diungkapkan oleh Martilla dan James (dalam Tjiptono, 2000), dalam teknik ini responden diminta untuk merangking berbagai elemen atau atribut dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen itu. Selain itu responden juga diminta merangking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen atau atribut tersebut

e) *Ghost shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli

potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *gosht shapper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *gosht shopper* juga dapat mengamati atau menilai cara perusahaan dan pesaingnya menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

f) *Lost customer analysis*

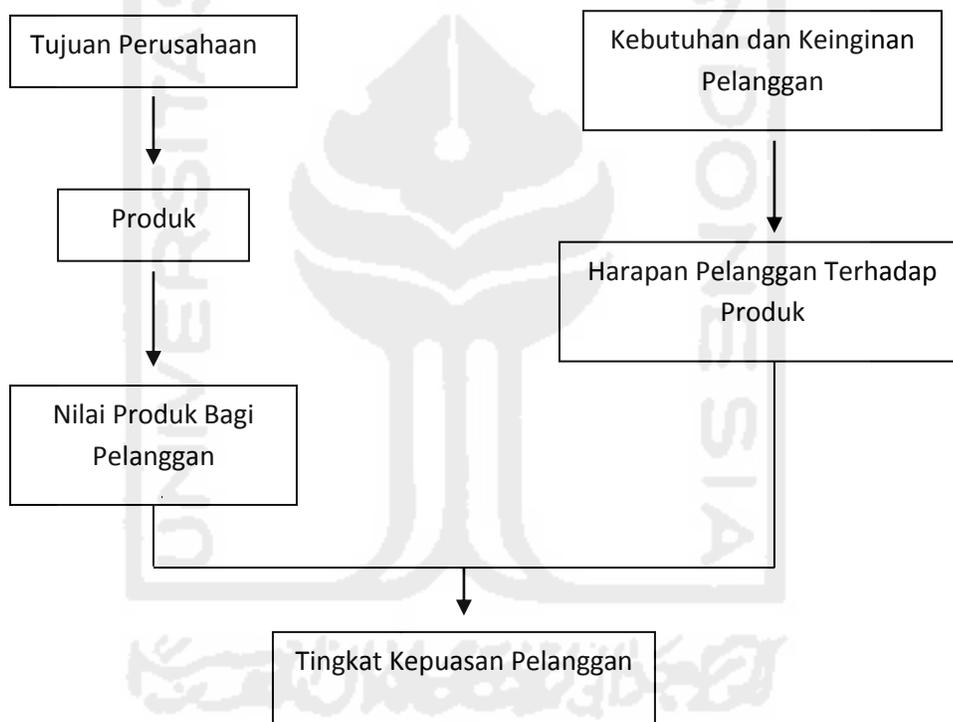
Kebijakan Metode ini sedikit unik. Dalam hal ini perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kualitas layanan pelanggan dan kepuasan pelanggan, berkaitan erat dengan kreatifitas. Kreatifitas memungkinkan organisasi jasa menangani dan memecahkan masalah-masalah yang sedang maupun yang akan dihadapi dalam praktek bisnis sehari-hari.

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan empat hal, yaitu pertama, mengidentifikasi siapa pelanggannya. Kedua, memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas. Ketiga,

memahami strategi kualitas layanan pelanggan. Dan yang keempat, memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2005).

Perusahaan perlu mengidentifikasi pelanggan-pelanggan internal atau pelanggan eksternal, pelanggan bisnis atau konsumen akhir. Sementara itu, kepuasan pelanggan tercapai bila kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi. Perhatikan konsep kepuasan pelanggan dalam gambar 2.1 dibawah ini:



Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan

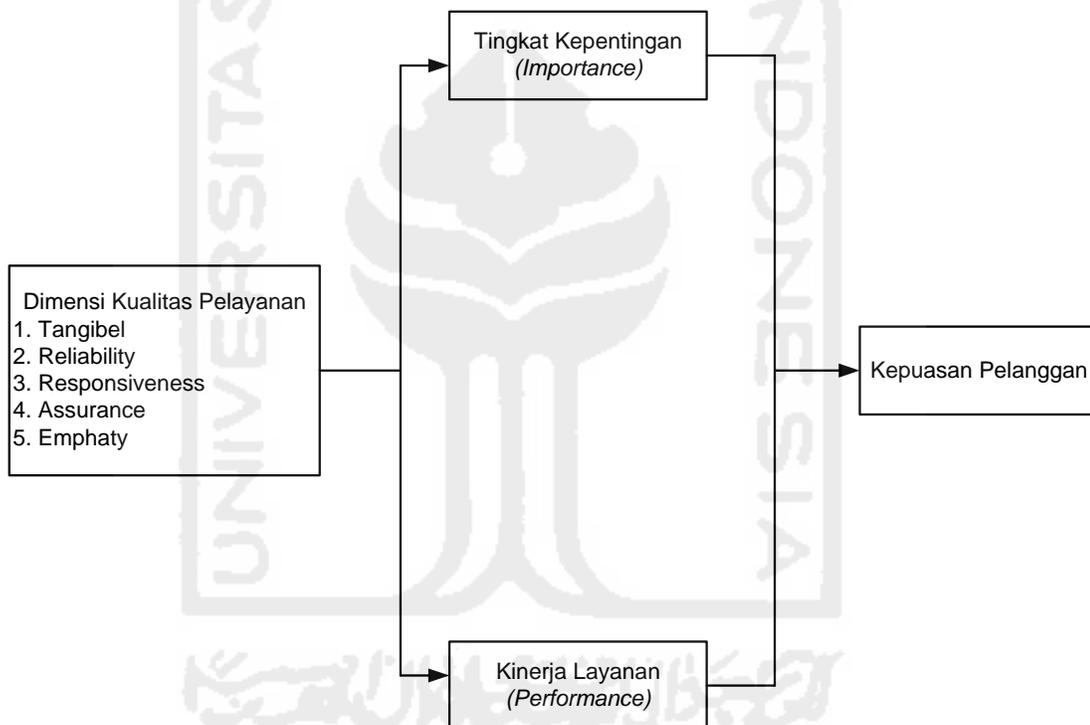
Sumber : Tjiptono, 2005

Pada prinsipnya, strategi *customer satisfaction* menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu perusahaan. Satu hal yang perlu diperhatikan disini adalah bahwa

customer satisfaction merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia.

2.3 KERANGKA PEMIKIRAN

Berdasarkan landasan teori kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan maka dapat digambarkan kerangka penelitian seperti pada gambar di bawah :



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan responden para pelanggan di PT PLN (Persero) UPJ Pedan di Jalan Pemuda Pedan, Pedan, Klaten.

3.2. Variabel Penelitian

Variabel yg digunakan 5 dimensi :

1. Bukti fisik (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

3.3 Definisi Operasional dan Dimensi Kualitas Pelayanan

Defnisi operasionalisasi adalah rumusan mengenai kasus atau variabel yang akan dicari untuk ditemukan dalam penelitian di dunia nyata, di dunia empiris atau lapangan yang dapat dialami (Soehardi Sigit, 2003 : 1). Variabel dalam penelitian ini yaitu Kualitas pelayanan yaitu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 1997 : 51).

Dimensi dari operasional variabel :

- a. Kualitas pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah persepsi konsumen secara keseluruhan baik keunggulan ataupun kelemahan dari organisasi dan pelayanannya (Taylor dan Baker, 1994). Parasuraman, Berry dan Zeithaml mengungkapkan bahwa kriteria yang digunakan konsumen dalam menilai kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi (Parasuraman,1998). Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur persepsi kualitas pelayanan adalah :

- 1) *Tangible* yaitu menjelaskan tentang keadaan penampilan fisik. Indikatornya adalah :
 - a) PLN memiliki ruang peralatan, perlengkapan dan sarana modern
 - b) Penampilan karyawan PLN rapi dan profesional
 - c) Ruangan kantor PLN nyaman dan bersih
- 2) *Reliability* yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Indikatornya adalah :
 - a) Perhitungan tagihan (*bill*) PLN akurat sesuai dengan pemakaian pelanggan
 - b) Pelanggan nyaman pemakaian listrik yang diberikan oleh petugas PLN
 - c) Pelayanan pengaduan PLN cepat dan handal
- 3) *Responsiveness* yaitu keinginan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Indikatornya adalah :
 - a) Petugas PLN selalu cepat melayani pelanggan

- b) Petugas PLN siap mengatasi masalah pelanggan
 - c) Petugas PLN cepat merespon pelanggan yang datang
 - d) Petugas PLN punya kemauan untuk membantu pelanggan
- 4) *Assurance* yaitu dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan sopan santun dan kemampuan memberikan kepercayaan dan keyakinan serta jaminan rasa aman dan nyaman. Indikatornya adalah :
- a) PLN memberi jaminan keamanan pemakaian listrik
 - b) PLN memberikan perlindungan kepada pelanggan
 - c) Petugas PLN mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan
- 5) *Emphaty* yaitu perhatian yang mendalam, perhatian individu oleh pihak Hotel terhadap pelanggan. Indikatornya adalah :
- a) Petugas PLN memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan
 - b) Petugas PLN menerima panggilan jika pelanggan mengalami gangguan listrik
 - c) Petugas dapat memahami kebutuhan spesifik pelanggan
 - d) Petugas PLN memperlakukan pelanggan dengan penuh

3.4 Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner yang isinya terdiri dari butir-butir untuk mengukur kepentingan pelanggan dan kinerja yang dilakukan

karyawan. Masing-masing dimensi kualitas pelayanan tersebut terdiri dari tiga sampai empat pertanyaan.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Menurut Ferdinand (2006: 22), kuesioner adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua pertanyaan dan pertanyaan yang akan digunakan untuk mendapat data, baik yang dilakukan melalui telpon, surat, dan bertatap muka. Dalam hal ini kuesioner diberikan kepada konsumen PLN

Penilaian masing-masing jawaban responden dilakukan dengan skala Likert lima point yang terdiri dari :

1. Tingkat kepentingan (*Importance*)

Sebagai pedoman bagi konsumen untuk menilai tingkat kepentingan kualitas layanan, digunakan skala Likert dengan pilihan nilai 1-5

- a. Sangat penting : skor 5
- b. Penting : skor 4
- c. Cukup Penting : skor 3
- d. Tidak penting : skor 2
- e. Sangat tidak penting : skor 1

2. Tingkat Kinerja (*performance*)

Sebagai pedoman bagi konsumen untuk menilai tingkat kinerja kualitas layanan, juga digunakan skala Likert dengan pilihan nilai 1-5

- a. Sangat Setuju (SS) : skor 5

- b. Setuju (S) : skor 4
- c. Cukup setuju : skor 3
- d. Tidak Setuju : skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju : skor 1

3.6 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Soegiyono, 2004 : 73). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa PT PLN (Persero) UPJ Pedan

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana , tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel dari populasi itu. Apa yang diambil dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil harus betul-betul mewakili (Soegiyono, 2004 : 73). Maka sampel dari penelitian ini adalah diambil dari sebagian konsumen menggunakan PT PLN (Persero) UPJ Pedan

a). Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *non probability sampling* yaitu metode pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Soegiyono, 2004:77). Dan salah satu jenis *non probability sampling* digunakan dalam pemilihan sampel adalah *purposive sampling* yaitu suatu tehnik pengambilan sampel yang didasarkan pada suatu pertimbangan pribadi dengan cara menentukan terlebih dahulu kriteria responden (Singgih Santoso dan Fandy Tjiptono, 2001:90). Kriteria yang dipilih sebagai responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa PT PLN (Persero) UPJ Pedan.

b). Jumlah Sampel

Menurut Sugiyono (2010), sampel adalah bagian dari penelitian yang dilakukan mengambil populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili seluruh populasi. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *convencience simple ramdom sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2010). Pengambilan sampel dalam penelitian ini mengacu pada rumus berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne2}$$

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persentase ketidakteelitian

Karena jenis penelitian ini adalah penelitian survey yang bisa dipakai dalam penelitian deskriptif, maka diambil responden sebanyak 100 orang karena sudah memenuhi syarat standar minimum sehingga telah mampu mewakili populasi.

3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.7.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat validitas atau kesahihan suatu instrumen. Instrumen dikatakan valid atau sah jika mampu mengukur apa yang diinginkan. (Ghozali, 2005) menyatakan bahwa untuk menguji validitas alat ukur atau instrumen penelitian, terlebih dahulu dicari nilai (harga) korelasi yang menggunakan rumus korelasi Product Moments Pearson. Validitas menguji seberapa baik suatu instrumen dibuat mengukur konsep tertentu yang ingin diukur. (Uma Sekaran 2006, p.39). uji validitas ini dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total memakai rumus tehnik korelasi product moment.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Keandalan (reliabilitas) suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa batas (bebas kesalahan) dan karena itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam instrument. Dengan kata lain, keandalan suatu pengukuran merupakan indikasi mengenai stabilitas dan konsistensi di mana instrument mengukur konsep dan membantu menilai ketetapan sebuah pengukuran

(Uma Sekaran 2006, p.40). pada program SPSS metode yang digunakan dalam pengujian reliabilitas ini adalah dengan menggunakan alpha cronbach yang dimana satu kuisisioner dianggap reliable apabila cronbach alpha > 0,6

Kriteria yang digunakan (Maholtra, 2005) adalah :

- Jika nilai alpha < 0,6 , maka instrumen yang digunakan reliable.
- Jika nilai alpha > 0,6 , maka insturmen yang digunakan tidak reliable

Dalam penyajiannya dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran satu kali saja. Program SPSS memberikan fasilitas guna melakukan pengujian reliabilitas.

3.8 TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis diagram kartesius. Diagram Kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X} , \bar{Y}), dimana:

\bar{X} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan/kepuasan pelanggan

\bar{Y} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan pelanggan

Berdasarkan jumlah faktor yang dimiliki dalam kuesioner dibagikan, maka selanjutnya dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1} \bar{X}_i}{K} \quad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1} \bar{Y}_i}{K}$$

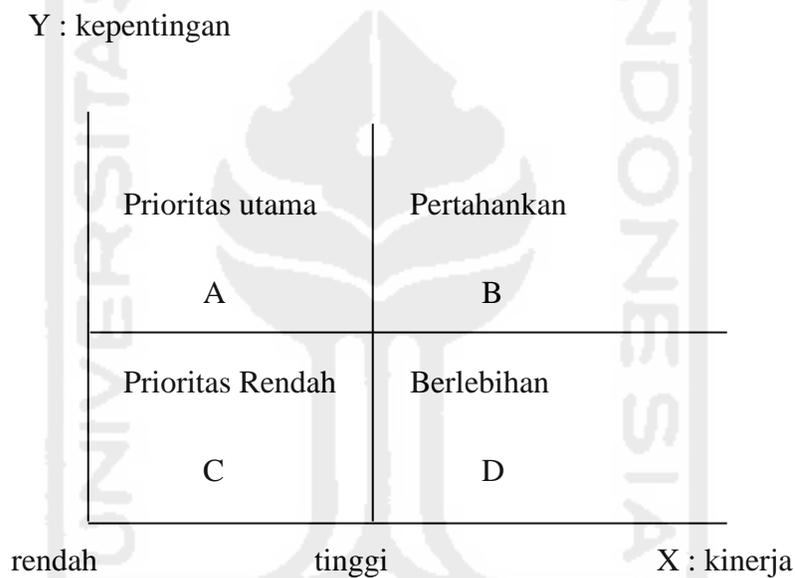
Dimana :

$\bar{\bar{X}}$ = Skor rata-rata tingkat kinerja karyawan PT PLN (Persero) UPJ Pedan

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan pelanggan PT PLN (Persero) UPJ Pedan

K = Banyaknya variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa

Rata-rata hasil penelitian keseluruhan konsumen kemudian digambarkan ke dalam importance-performance matrix atau sering disebut diagram kartesius, dengan sumber absis (X) adalah tingkat kinerja dan sumbu ordinat (Y) adalah tingkat kepentingan (Syabani, 2006 :163)



Gambar 3.1 Diagram Cartesius

Keterangan:

➤ Kuadran A

Kuadran A menunjukkan bahwa kinerja faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen lebih rendah dari kepentingan konsumen sehingga perusahaan harus meningkatkan kinerjanya agar optimal.

➤ Kuadran B

Kuadran B menunjukkan bahwa kinerja dan kepentingan konsumen terhadap faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen berada pada tingkat tinggi, sehingga perusahaan cukup mempertahankan faktor tersebut.

➤ Kuadran C

Kuadran C menunjukkan bahwa kinerja dan kepentingan konsumen berada pada tingkat rendah, sehingga perusahaan belum perlu melakukan perbaikan.

➤ Kuadran D

Kuadran D menunjukkan bahwa kinerja perusahaan berada dalam tingkat tinggi tetapi kepentingan konsumen akan kinerja faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen hanya rendah, sehingga perusahaan perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumberdaya perusahaan

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada pada pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Pedan Kabupaten Klaten dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 100 responden yang berkaitan dengan tingkat kinerja dan kepentingan terhadap kualitas pelayanan. Dari data yang disebar seluruhnya atau 100 responden dinyatakan kembali dan terisi secara lengkap, sehingga total sampel yang diolah dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel. Data yang diperoleh selanjutnya dilakukan analisis data untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini yaitu apakah kualitas pelayanan jasa meliputi Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan variabel apa yang dominan berpengaruh terhadap pada PT. PLN (Persero) APJ Klaten. Analisis data tersebut meliputi uji validitas dan reliabilitas, analisis gap, dan analisis diagram kartesius serta strategi-strategi yang penting yang perlu dilakukan oleh Pihak manajemen PT. PLN (Persero) UPJ Pedan.

4.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yaitu adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara memberikan keterangan dan penjelasan tentang objek yang dibahas. Pada bagian ini akan dikemukakan hasil analisis deskripsi yang meliputi karakteristik responden (umur, jenis kelamin, golongan pelanggan dan tingkat pendapatan).

4.1.1. Analisis Karakteristik Responden

1) Umur

Umur seseorang merupakan faktor yang dapat menentukan penilaian konsumen karena pengetahuan, pandangan, pengalaman dan keyakinan sehingga

akan mempengaruhi persepsi dalam menentukan obyek. Tabel 4.1 menunjukkan usia responden.

Tabel 4.1
Usia Responden

Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
< 30 tahun	9	9.0%
31 - 35 tahun	17	17.0%
36 - 40 tahun	19	19.0%
41 - 45 tahun	25	25.0%
46 - 50 tahun	15	15.0%
> 50 tahun	15	15.0%
Total	100	100.0%

Sumber : Data primer diolah, 2016

Dari data di atas menunjukkan bahwa responden yang menjadi pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Pedan sebesar 9% berusia kurang dari 30 tahun, sebesar 17% berusia 31 – 35 tahun, sebesar 19% berusia 36-40 tahun, sebesar 25% berusia 41 – 45 tahun, sebesar 15% berusia 46 – 50 tahun dan sebesar 15% berusia lebih dari 50 tahun.

2). Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan jenis kelamin responden, terdiri atas dua kelompok, yaitu kelompok pria dan wanita. Hasil analisis data ini diperoleh persentase responden berdasarkan jenis kelamin seperti ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Pria	66	66.0%
Wanita	34	34.0%
Total	100	100.0%

Sumber : Data primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa 66% responden berjenis kelamin pria dan 44% responden berjenis kelamin wanita.

3. Golongan Pelanggan

Golongan pelanggan menunjukkan status sosial mereka serta jenis penggunaan PLN apakah untuk rumah tangga, bisnis atau industri. Deskriptif tentang golongan pelanggan dapat ditunjukkan pada Tabel berikut:

Tabel 4.3
Golongan Pelanggan

Golongan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Rumah Tangga	59	59.0%
Bisnis	30	30.0%
Industri	11	11.0%
Total	100	100.0%

Sumber : Data primer diolah, 2016

Dari Tabel 4.3 diketahui bahwa sebesar 59% pelanggan adalah golongan pelanggan rumah tangga, sebesar 30% termasuk golongan bisnis dan sebesar 11% golongan industri.

4. Pendapatan Responden

Hasil analisis data ini diperoleh frekuensi data seperti ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Pendapatan Responden

Tingkat Pendapatan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
< Rp.2.000.000	47	47.0%
Rp.2.100.000 - Rp.2.500.000	21	21.0%
Rp.2.600.000 - Rp.3.000.000	15	15.0%
Rp.3.100.000 - Rp.3.500.000	6	6.0%
Rp.3.600.000 - Rp.4.000.000	6	6.0%
> Rp.4.000.000	5	5.0%
Total	100	100.0%

Sumber : Data primer diolah, 2016

Dari tabel 4.4 dapat diketahui bahwa sebesar 47% tingkat pendapatan responden kurang dari Rp.2.000.000, sebesar 21% berpendapatan antara antara Rp.2.100.000 - Rp.2.500.000, sebesar 15% berpendapatan antara Rp.2.600.000 - Rp.3.000.000, sebesar 6% berpendapatan antara Rp.3.100.000 - Rp.3.500.000, sebesar 6% responden berpendapatan antara Rp.3.600.000 - Rp.4.000.00 dan sebesar 5% responden berpendapatan lebih dari Rp.4.000.000.

4.2. Uji Instrumen Penelitian

4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini mengukur sejauh mana butir-butir dalam instrumen penelitian (kuesioner) telah memiliki hasil jawaban yang valid. Uji validitas dilakukan pada butir-butir pertanyaan mengenai tingkat kepentingan yang ditunjukkan pada Tabel 4.5 dan validitas tentang pertanyaan kinerja yang ditunjukkan dengan Tabel 4.6. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan membandingkan hasil koefisien korelasi (r_{xy}) dengan r tabel pada tingkat kesalahan 5%. Berpedoman pada jumlah responden sebanyak 100 maka dapat ditentukan nilai r tabel sebesar 0,196. Hasil uji validitas dapat ditunjukkan berikut :

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja

Dimensi	Indikator	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
Tangible	TA1	0.800	0.196	Valid
	TA2	0.733	0.196	Valid
	TA3	0.743	0.196	Valid
reliability	RE1	0.806	0.196	Valid
	RE2	0.709	0.196	Valid
	RE3	0.803	0.196	Valid
Responsiveness	RES1	0.736	0.196	Valid
	RES2	0.648	0.196	Valid
	RES3	0.712	0.196	Valid
	RES4	0.730	0.196	Valid
Assurance	AS1	0.815	0.196	Valid
	AS2	0.789	0.196	Valid
	AS3	0.752	0.196	Valid
Emphaty	EM1	0.782	0.196	Valid
	EM2	0.719	0.196	Valid
	EM3	0.702	0.196	Valid
	EM4	0.796	0.196	Valid

Sumber: Hasil olah data, 2016.

Seperti yang telah dijelaskan diatas bahwa apabila nilai koefisien korelasi *product moment* (r_{xy}) lebih besar daripada nilai r tabel (0,196) maka butir tersebut dapat dinyatakan valid. Hasil uji validitas seperti pada Tabel 4.5 diatas menunjukkan nilai koefisien korelasi pada 17 item pertanyaan kepentingan lebih besar dari r tabel (0,196), maka butir-butir instrumen penelitian tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepentingan

Dimensi	Indikator	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
Tangible	TA1	0.799	0.196	Valid
	TA2	0.770	0.196	Valid
	TA3	0.837	0.196	Valid
reliability	RE1	0.755	0.196	Valid
	RE2	0.817	0.196	Valid
	RE3	0.782	0.196	Valid
Responsiveness	RES1	0.767	0.196	Valid
	RES2	0.749	0.196	Valid
	RES3	0.730	0.196	Valid
	RES4	0.700	0.196	Valid
Assurance	AS1	0.770	0.196	Valid
	AS2	0.813	0.196	Valid
	AS3	0.695	0.196	Valid
Emphaty	EM1	0.798	0.196	Valid
	EM2	0.604	0.196	Valid
	EM3	0.761	0.196	Valid
	EM4	0.747	0.196	Valid

Sumber: Hasil olah data, 2016.

Seperti yang telah dijelaskan diatas bahwa apabila nilai koefisien korelasi product moment (r_{xy}) lebih besar daripada nilai r tabel (0,196) maka butir tersebut dapat dinyatakan valid. Hasil uji validitas seperti pada Tabel 4.6 diatas menunjukkan nilai koefisien korelasi pada 17 item pertanyaan kinerja lebih besar dari r tabel (0,196), maka butir-butir instrumen penelitian tersebut dinyatakan valid.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach's*. Hasil uji reliabilitas pertanyaan tentang kinerja Hotel dan Kepentingan konsumen, dapat diringkas sebagaimana yang tersaji dalam Tabel 4.7 berikut ini.

Tabel 4.7

Hasil pengujian reliabilitas

Dimensi Kualitas Pelayanan	Koef. Alpha Cronbach		Nilai Kritis	Keterangan
	Kepentingan	Kinerja		
Tangible	0.722	0.626	0.6	Handal
Reliability	0.687	0.663	0.6	Handal
Responsiveness	0.719	0.666	0.6	Handal
Assurance	0.635	0.690	0.6	Handal
Emphaty	0.704	0.741	0.6	Handal

Sumber : Lampiran 4

Berdasarkan hasil uji reliabilitas seperti Tabel 4.7, dapat diketahui bahwa nilai koefisien Alpha Cronbach'pada masing-masing variabel nilainya lebih besar dari 0,6 (Nunally dalam Ghozali,2005), maka semua butir pertanyaan dalam variabel penelitian adalah reliabel.

4.3. Analisis Penilaian Variabel Penelitian

Berdasarkan apa yang telah dikumpulkan berupa tanggapan dari responden yang direkapitulasi, kemudian dianalisis untuk mengetahui hasil penilaian responden terhadap kinerja dan kepentingan pada kualitas pelayanan di PT. PLN (Persero) UPJ Pedan. Berikut ini disajikan oleh responden hasil analisis deskriptif berdasarkan jawaban yang diberikan atas dasar pernyataan dalam kuesioner. Analisis ini dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai sifat (karakteristik) obyek dari data tersebut. Dalam menjelaskan analisis deskriptif ini didasarkan pada nilai rata-rata, dengan ketentuan sebagai berikut :

Nilai tertinggi : 5

Nilai terendah : 1

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Nilai mean antara 1,00 s/d 1,80	: Sangat tidak baik / Sangat Rendah
Nilai mean antara 1,81 s/d 2,60	: Tidak baik / Rendah
Nilai mean antara 2,61 s/d 3,40	: Cukup
Nilai mean antara 3,41 s/d 4,20	: Baik / Tinggi
Nilai mean antara 4,21 s/d 5,00	: Sangat Baik / Sangat Tinggi

Berdasarkan hasil analisis deskriptif per dimensi menunjukkan bahwa rata-rata kinerja pada kualitas pelayanan adalah sebesar 3,33 dan termasuk dalam kriteria yang cukup baik. Dengan demikian secara rata-rata konsumen telah memberikan penilaian yang cukup terhadap kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan. Kinerja tertinggi terjadi pada dimensi Tangible memiliki penilaian yaitu sebesar 3,42. Hasil ini menunjukkan bahwa dimensi tangible merupakan dimensi yang paling besar dalam memberikan kepuasan kepada konsumen. Urutan selanjutnya adalah dimensi Reliability dengan penilaian sebesar 3,34 (cukup baik), dimensi responsiveness dengan rata-rata 3,31 (cukup baik), dimensi empathy dengan penilaian sebesar 3,32 (cukup baik), dan terakhir dimensi assurance dengan penilaian sebesar 3,28 (cukup baik).

Tabel 4.8

Analisis Kinerja pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan

No	Dimensi dan Item Pertanyaan Kinerja	Kinerja	Keterangan
	Dimensi Tangible		
1	PLN memiliki ruang peralatan, perlengkapan dan sarana modern	3.46	Baik
2	Penampilan karyawan PLN rapi dan professional	3.44	Baik
3	Ruang kantor PLN nyaman dan bersih	3.35	Cukup Baik
	Rata-rata	3.42	Baik

No	Dimensi dan Item Pertanyaan Kinerja	Kinerja	Keterangan
	Dimensi Reliability		
4	Tagihan PLN akurat sesuai dengan pemakaian pelanggan	3.46	Baik
5	Pelanggan nyaman pemakaian listrik yang diberikan petugas	3.32	Cukup Baik
6	Pelayanan pengaduan PLN cepat dan handal	3.23	Cukup Baik
	Rata-rata	3.34	Cukup Baik
	Dimensi Responsiveness		
7	Petuga PLN selalu cepat melayani pelanggan	3.39	Cukup Baik
8	Petugas PLN siap mengatasi masalah pelanggan	3.36	Cukup Baik
9	Petugas PLN cepat merespon pelanggan yang datang	3.26	Cukup Baik
10	Petugas PLN punya kemauan untuk membantu pelanggan	3.23	Cukup Baik
	Rata-rata	3.31	Cukup Baik
	Dimensi Assurance		
11	PLN memberi jaminan keamanan pemakaian listrik	3.38	Cukup Baik
12	PLN memberikan perlindungan kepada pelanggan	3.22	Cukup Baik
13	Petugas PLN mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan	3.26	Cukup Baik
	Rata-rata	3.28	Cukup Baik
	Dimensi Emphaty		
14	Petugas PLN memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan	3.35	Cukup Baik
15	Petugas PLN menerima panggilan jika pelanggan mengalami gangguan listrik	3.39	Cukup Baik
16	Petugas dapat memahami kebutuhan spesifik pelanggan	3.21	Cukup Baik
17	Petugas PLN memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian	3.31	Cukup Baik
	Rata-rata	3.32	Cukup Baik
	Rata-rata Kualitas Pelayanan	3.33	Cukup Baik

Sumber : Data primer diolah, 2016

Berdasarkan hasil analisis deskriptif per dimensi menunjukkan bahwa rata-rata kepentingan responden terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 3,98 dan termasuk dalam kriteria yang tinggi. Dengan demikian secara rata-rata konsumen telah memberikan penilaian yang tinggi terhadap kepentingan konsumen terhadap kualitas

pelayanan PT. PLN (Persero) UPJ Pedan. Kepentingan tertinggi terjadi pada dimensi reliability memiliki penilaian yaitu sebesar 4,08 (tinggi). Hasil ini menunjukkan bahwa dimensi reliability merupakan dimensi yang paling besar diharapkan oleh konsumen. Urutan selanjutnya adalah dimensi responsiveness dengan rata-rata sebesar 4,05 (tinggi), dimensi assurance dengan penilaian sebesar 3,94 (Tinggi), dimensi empathy dengan penilaian sebesar 3,92 (tinggi), dan terakhir dimensi tangible dengan penilaian sebesar 3,90.

Tabel 4.9

Analisis Kepentingan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan

No	Dimensi dan Item Pertanyaan Kepentingan	Kepentingan	Keterangan
	Dimensi Tangible		
1	PLN memiliki ruang peralatan, perlengkapan dan sarana modern	3.84	Tinggi
2	Penampilan karyawan PLN rapi dan professional	3.94	Tinggi
3	Ruang kantor PLN nyaman dan bersih	3.92	Tinggi
	Rata-rata	3.90	Tinggi
	Dimensi Reliability		
4	Tagihan PLN akurat sesuai dengan pemakaian pelanggan	4.21	Sangat Tinggi
5	Pelanggan nyaman pemakaian listrik yang diberikan petugas	4.09	Tinggi
6	Pelayanan pengaduan PLN cepat dan handal	3.94	Tinggi
	Rata-rata	4.08	Tinggi
	Dimensi Responsiveness		
7	Petuga PLN selalu cepat melayani pelanggan	4.02	Tinggi
8	Petugas PLN siap mengatasi masalah pelanggan	4.22	Sangat Tinggi
9	Petugas PLN cepat merespon pelanggan yang datang	3.94	Tinggi
10	Petugas PLN punya kemauan untuk membantu pelanggan	4.04	Tinggi
	Rata-rata	4.05	Tinggi
	Dimensi Assurance		
11	PLN memberi jaminan keamanan pemakaian listrik	3.90	Tinggi
12	PLN memberikan perlindungan kepada pelanggan	4.03	Tinggi

No	Dimensi dan Item Pertanyaan Kepentingan	Kepentingan	Keterangan
13	Petugas PLN mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan	3.91	Tinggi
	Rata-rata	3.94	Tinggi
	Dimensi Emphaty		
14	Petugas PLN memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan	3.84	Tinggi
15	Petugas PLN menerima panggilan jika pelanggan mengalami gangguan listrik	4.08	Tinggi
16	Petugas dapat memahami kebutuhan spesifik pelanggan	3.88	Tinggi
17	Petugas PLN memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian	3.86	Tinggi
	Rata-rata	3.92	Tinggi
	Rata-rata Kualitas Pelayanan	3.98	Tinggi

Sumber : Data primer diolah, 2016

4.4. Analisis Diagram Kartesius

Analisis Diagram Kartesius bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan Klaten. Analisis ini juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan melalui peningkatan pelayanan pada jasa tersebut. Langkah ini adalah menjabarkan variabel ke dalam diagram kartesius berdasarkan penilaian performance (kinerja) perusahaan dan penilaian Kepentingan. Sebagai sumbu X adalah Performance (Kinerja) perusahaan dan sumbu Y adalah Kepentingan pelanggan.

Diagram Kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi empat bagian yang dibatasi oleh dua baris yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{X}, \bar{Y}) , dimana :

\bar{X} = Skor rata-rata seluruh faktor tingkat kinerja PT. PLN (Persero) UPJ Pedan Klaten

\bar{Y} = Skor rata-rata dari seluruh tingkat kepentingan konsumen

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{Y}_i}{K}$$

Sehingga dapat ditentukan besarnya skor rata-rata tersebut sebagai berikut :

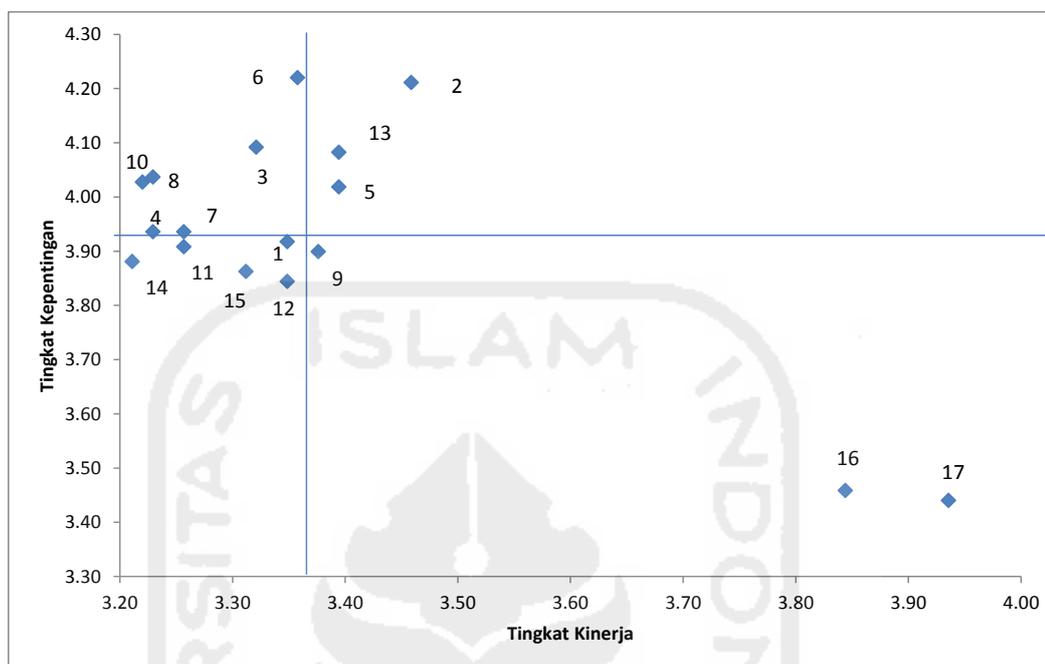
$$\bar{X} = \frac{3,46+3,44+3,35+ \dots + 3,31}{19} = 3,33$$

$$\bar{Y} = \frac{3,84+3,94+3,92+ \dots + 3,86}{19} = 3,98$$

Hasil perhitungan Analisis Diagram Kartesius pada pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan Klaten dapat ditunjukkan pada tabel 4.9 di atas.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata kinerja sebesar 3,33 dan rata-rata nilai kepentingan adalah sebesar 3,98. Selanjutnya angka rata-rata kinerja dijadikan sebagai titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu X dan nilai rata-rata kepentingan dijadikan sebagai titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu Y. Dalam menggambarkan diagram kartesius akan terbagi kedalam 4 kuadran. Kuadran A yaitu untuk item yang nilai kinerja kurang dari 3,33 dan nilai kepentingannya diatas 3,98. Untuk Kuadran B, yaitu item-item yang memiliki nilai kinerja diatas 3,33 dan nilai kepentingannya diatas 3,98. Untuk kuadran C yaitu item yang memiliki nilai kinerja kurang dari 3,33 dan nilai kepentingannya kurang dari 3,98. Sedangkan pada kuadran D berisi item-item yang memiliki nilai kinerja lebih dari 3,33 tetapi nilai kepentingannya kurang dari 3,98. Selanjutnya dari data

yang diperoleh pada tabel 4.8 dan Tabel 4.9 diatas dapat digambarkan diagram kartesius sebagai berikut :



Gambar 4.1

Diagram Kartesius kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan Klaten

Berdasarkan gambar 4.1 diatas menunjukkan beberapa dimensi berada pada kuadran yang berbeda-beda. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran A

Kuadran A adalah kuadran prioritas utama, yang menunjukkan bahwa kinerja faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen lebih rendah dari kepentingan konsumen sehingga perusahaan harus meningkatkan kinerjanya agar optimal. Variabel yang berada pada kuadran A artinya variabel ini memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata tetapi tingkat kepentingan konsumen cukup tinggi. Variabel-variabel ini penanganannya perlu diprioritasnya oleh perusahaan,

karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan kinerjanya masih belum memuaskan.

Untuk kasus diatas variabel-variabel yang ada dalam kuadran 1 adalah :

- a) Variabel 3 yaitu Ruang kantor PLN nyaman dan bersih
- b) Variabel 4 yaitu Tagihan PLN akurat sesuai dengan pemakaian pelanggan
- c) Variabel 6 yaitu Pelayanan pengaduan PLN cepat dan handal
- d) Variabel 7 yaitu Petugas PLN selalu cepat melayani pelanggan
- e) Variabel 8 yaitu Petugas PLN siap mengatasi masalah pelanggan
- f) Variabel 10 yaitu Petugas PLN punya kemauan untuk membantu pelanggan

2. Kuadran B

Kuadran B adalah kuadran yang dipertahankan, menunjukkan bahwa kinerja dan kepentingan konsumen terhadap faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen berada pada tingkat tinggi, sehingga perusahaan cukup mempertahankan faktor tersebut. Variabel yang masuk dalam kuadran B merupakan kekuatan perusahaan karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dengan performance yang tinggi pula. Variabel-variabel yang ada dalam kuadran 2 ini adalah :

- a) Variabel 2 yaitu Penampilan karyawan PLN rapi dan profesional
- b) Variabel 5 yaitu Pelanggan nyaman pemakaian listrik yang diberikan petugas
- c) Variabel 13 yaitu Petugas PLN mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan

3. Kuadran C

Kuadran C adalah kuadran dengan prioritas rendah yang menunjukkan bahwa kinerja dan kepentingan konsumen berada pada tingkat rendah, sehingga perusahaan belum perlu melakukan perbaikan. Variabel yang berada pada kuadran C adalah variabel yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja relatif rendah. Walaupun tingkat kepentingan konsumen rendah namun kinerja yang rendah dapat menimbulkan ketidakpuasan bagi konsumen ketika menggunakan kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan Klaten. Variabel yang ada pada kuadran ini adalah :

- a) Variabel 1 yaitu PLN memiliki ruang peralatan, perlengkapan dan sarana modern
- b) Variabel 11 yaitu PLN memberi jaminan keamanan pemakaian listrik
- c) Variabel 12 yaitu PLN memberikan perlindungan kepada pelanggan
- d) Variabel 14 yaitu Petugas PLN memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan
- e) Variabel 15 yaitu Petugas PLN menerima panggilan jika pelanggan mengalami gangguan listrik

4. Kuadran D

Kuadran D adalah kuadran yang berlebihan yang menunjukkan bahwa kinerja perusahaan berada dalam tingkat tinggi tetapi kepentingan konsumen akan kinerja faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen hanya rendah, sehingga perusahaan perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumberdaya perusahaan. Variabel yang berada pada kuadran D adalah variabel yang memiliki kinerja yang menurut pelanggan sangat baik,

tetapi variabel ini memiliki tingkat kepentingan yang tidak begitu tinggi.

Variabel yang ada dalam kuadran ini adalah :

- f) Variabel 9 yaitu Petugas PLN cepat merespon pelanggan yang datang
- g) Variabel 16 yaitu Petugas dapat memahami kebutuhan spesifik pelanggan
- h) Variabel 17 yaitu Petugas PLN memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian

4.5. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata kinerja pada kualitas pelayanan adalah sebesar 3,33 dan termasuk dalam kriteria yang cukup baik dan rata-rata rata-rata kepentingan responden terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 3,98 dan termasuk dalam kriteria yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan belum merasa puas, karena tingkat kepentingan pelanggan lebih tinggi dibandingkan dengan kinerja kualitas pelayanan.

Adapun strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maka perlu dilakukan pemetaan berdasarkan koordinat kartesius, untuk memberikan penilaian mana saja yang menjadi atribut prioritas, atribut yang sudah baik, atau atribut yang berlebihan. Berdasarkan analisis koordinat kartesius menunjukkan bahwa atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini meliputi Ruang kantor PLN nyaman dan bersih, Tagihan PLN akurat sesuai dengan pemakaian pelanggan, Pelayanan pengaduan PLN cepat dan handal, Petugas PLN selalu cepat melayani pelanggan, Petugas PLN siap mengatasi masalah pelanggan, dan Petugas PLN punya kemauan untuk membantu pelanggan

Dengan demikian pihak pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan Klaten harus memprioritaskan pada peningkatan kinerja atau performance pada keenam variabel ini yaitu dengan cara meningkatkan kondisi fisik atau pada pelayanan tangible yaitu dengan memberikan kenyamanan bagi setiap pelanggan yang datang ke kantor PLN melalui kebersihan ruangan. Pihak PLN harus dapat menjaga kebersihan ruangan terutama yang berkaitan dengan ruang pelayanan publik, misalnya dengan menempatkan petugas kebersihan yang setiap periodik membersihkan lantai atau tempat lainnya.

Begitu juga dengan pelayanan reliability atau keandalan misalnya pada sistem perhitungan tagihan yang akurat dan pelayanan pengaduan yang diraskan masih belum tepat. Walaupun sistem tagihan sudah dilakukan dengan sistem komputer, namun karena petugas pencatat meteran yang datang kurang teratur dalam periodik pencatatannya (untuk pelanggan yang menggunakan meteran Analog) menyebabkan tagihan pelanggan berfluktuatif, sehingga pelanggan merasa ragu atas besarnya tagihan yang ada. Pelayanan dalam pengaduan yang lambat atau kurang responsif, sehingga pelanggan harus menunggu petugas datang waktu yang cukup lama, untuk mendapatkan layanan pengaduan tersebut, menyebabkan kekecewaan bagi pelanggan.

Hal ini didukung dengan pelayanan responsiveness yang masih rendah terutama dalam hal pelayanan cepat kepada pelanggan yang melakukan pengaduan, kesigapakan petugas yang masih rendah dalam mengatasi masalah pelanggan serta kemauan untuk membantu pelanggan. Terkadang petugas datang harus menunggu waktu yang tepat (menunggu pengaduan lain yang berasal dari daerah yang sama) karena lokasi pengaduan yang cukup jauh dari

kantor pelayanan, sehingga hal ini membutuhkan waktu yang lama, dalam penanganan masalah pelanggan. Seharusnya respon cepat dan segera perlu dilakukan oleh petugas lapangan yang selalu siap dalam memberikan pelayanan.

Sedangkan atribut yang masuk dalam kuadran B yaitu atribut Penampilan karyawan PLN rapi dan profesional, Pelanggan nyaman pemakaian listrik yang diberikan petugas dan Petugas PLN mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan. Dengan demikian perusahaan harus dapat mempertahankan ketiga variabel diatas yang telah dinilai oleh pelanggan sebagai pelayanan yang memuaskan. Hal ini memang telah dilakukan oleh pihak PT. PLN (Persero) UPJ Pedan dengan penampilan petugas PLN yang rapi dan profesional dan didukung dengan armada yang ber lambang khusus. Penampilan petugas ini membuat pelanggan merasa yakin bahwa petugas merupakan karyawan yang profesional, sehingga mampu mengatasi permasalahan-permasalahan yang dialami pelanggan. Pelanggan juga merasa nyaman dalam pemakaian listrik yang diperoleh oleh petugas PLN, misalnya jika terjadi keterlambatan pembayaran rekening, petugas tidak serta merta melakukan pemutusan sambungan listrik, tetapi melalui surat pemberitahuan terlebih dahulu, bahwa untuk rekening listrik untuk bulan ini belum dibayarkan. Sedangkan untuk pelanggan yang menggunakan meteran elektronik, pelanggan juga merasa nyaman karena cukup mudah untuk mendapatkan pulsa listrik dan mudah dalam melakukan pengisian pulasanya.

Atribut yang masuk dalam kuadran C terdiri dari PLN memiliki ruang peralatan, perlengkapan dan sarana modern, PLN memberi jaminan keamanan pemakaian listrik, PLN memberikan perlindungan kepada pelanggan, Petugas

PLN memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan, dan Petugas PLN menerima panggilan jika pelanggan mengalami gangguan listrik. Dengan demikian perusahaan harus memberikan perhatian dan pengelolaan yang serius pada kelima variabel diatas, karena ketidakpuasan pelanggan pada umumnya berawal dari variabel-variabel ini. Walaupun fasilitas dan perlengkapan serta peralatan yang digunakan oleh petugas sudah modern, namun dalam penggunaannya petugas belum sepenuhnya memanfaatkan sarana yang ada, mungkin karena masalahnya belum dirasa kompleks sehingga masih menggunakan cara-cara lama. Sebagai contoh masih banyak petugas yang menggunakan tangga manual untuk memanjat tiang listrik dalam melakukan perbaikan jaringan, yang sebenarnya fasilitas lebih canggih sudah dimiliki oleh PLN. Dalam hal jaminan keamanan pelakaian listrik, petugas juga perlu memberikan edukasi dan sosialisasi dalam pemakaian listrik yang benar dan sesuai standar kepada setiap pelanggan, terutama pelanggan yang melakukan sambungan baru seperti menambah titik lampu, stop kontak dan lainnya agar menggunakan cara yang tepat dan menggunakan bahan sesuai standar.

Sementara atribut yang masuk di kuadran D terdiri dari Petugas PLN cepat merespon pelanggan yang datang, Petugas dapat memahami kebutuhan spesifik pelanggan, dan Petugas PLN memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian. Dengan demikian pihak perusahaan harus mempertimbangkan kembali ketiga variabel diatas karena dirasakan terlalu berlebihan. Usaha peningkatan kualitas pelayanan dialihkan pada beberapa variabel yang dirasa sangat dipentingkan oleh pelanggan tetapi kinerjanya masih terasa kurang yaitu variabel-variabel yang berada pada kuadran A.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis data yang diuraikan dalam bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja PT. PLN (Persero) UPJ Pedan Klaten pada seluruh kualitas pelayanan adalah cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari besarnya rata-rata kinerja yang berada pada batas interval 2,61 – 3,40. Dengan demikian pihak PT. PLN (Persero) UPJ Pedan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada kelima dimensi yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empati adalah baik. Sedangkan dari tingkat kepentingan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) UPJ Pedan Klaten adalah tinggi. Hal ini dapat dilihat dari besarnya rata-rata tingkat kepentingan yang berada pada batas interval 3,41 – 4,20. Hal ini berarti pelanggan belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Pedan Kabupaten Klaten karena kinerja pelayanan masih dibawah kepentingan pelanggan
 - a) Berdasarkan Analisis Koordinat Kartesius dapat diketahui bahwa atribut yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen adalah 1) Ruang kantor PLN belum nyaman dan kurang bersih, 2) tagihan PLN yang kurang akurat sesuai dengan pemakaian pelanggan, 3) pelayanan pengaduan PLN kurang cepat dan handal, 4) petugas PLN kurang cepat melayani pelanggan, petugas PLN kurang siap mengatasi masalah pelanggan dan kemauan petugas PLN untuk membantu pelanggan yang masih rendah.

5.2. Saran

1. Pihak manajemen PT PLN (Persero) UPJ Pedan, harus dapat meningkatkan kinerja pada kelima dimensi kualitas pelayanan yang selama ini baru dinilai cukup oleh pelanggan, baik dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.
2. Namun demikian peningkatan kualitas pelayanan hendaknya diprioritaskan terutama pada dimensi reliability atau keandalan misalnya pada sistem perhitungan tagihan yang akurat dan pelayanan pengaduan yang diraskan masih belum tepat. Walaupun sistem tagihan sudah dilakukan dengan sistem komputer, namun karena petugas pencatat meteran yang datang kurang teratur dalam periodik pencatatannya (untuk pelanggan yang menggunakan meteran Analog) menyebabkan tagihan pelanggan berfluktuatif, sehingga pelanggan merasa ragu atas besarnya tagihan yang ada. Pelayanan dalam pengaduan yang lambat atau kurang responsif, sehingga pelanggan harus menunggu petugas datang waktu yang cukup lama, untuk mendapatkan layanan pengaduan tersebut, menyebabkan kekecewaan bagi pelanggan. Begitu juga pada dimensi tangible misalnya dengan menjaga kebersihan ruangan terutama yang berkaitan dengan ruang pelayanan publik, misalnya dengan menempatkan petugas kebersihan yang setiap periodik memberisihkan lantai atau tempat lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Assegaff, Mohammad. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 10. No. 2. Juli. Hal. 171 – 186. Unisulla Semarang.
- Bandu, MY. (2013), "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat". Skripsi Dipublikasikan . Jurnal Mahasiswa Universitas Hasanuddin
- Eddy, Herjanto. 2003. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi terbaru. Grasindo
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metodologi Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Desertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Heizer, J. dan R. Barry. (terj)(2005). *Manajemen Operasi Edisi 7*. Buku Satu. Jakarta: Salemba Empat
- Herlambang, Angga. 2011. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Pln (Persero) Apj Surabaya Selatan Upj Gedangan". Skripsi dipublikasikan. Jurnal Mahasiswa (STIESIA) Surabaya
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran* Edisi Milenium. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta:PT Indeks.
- Kotler, Philip & Amstrong, Gary. (2005). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta : Prehallindo.
- Kuswatiningsih, Emy Ambar. 2010. "Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pln (Persero) Area Pelayanan Dan Jaringan Jember". Skripsi dipublikasikan. Jurnal Mahasiswi Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Pemasaran Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember
- Parasuraman, Zeithaml, Valeria A, dan Berry Leonard. 2000. **A conceptual Model of Service Quality and its Implicati on for Future Research**, *Journal of Marketing*.
- Pemayun, AAGM. (2014), "Analisa Kepuasan Pelanggan Listrik Pt Pln (Persero) Distribusi Bali". Skripsi Dipublikasikan. Jurnal Mahasiswa Universitas Udayana Denpasar.

- Prastiwi, T. (2009), “*Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pt. Pln (Persero) Apj Surakarta*”. Skripsi Dipublikasikan. Jurnal Mahasiswi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Prayoga, Rahmat. (2010), “*Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Pln (Persero) Rayon Panam Cabang Pekanbaru*”. Skripsi Dipublikasikan. Jurnal Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Priyantiningih, Agustina Eka. 2012. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kwh Meter Lisrtik Prabayar (Lpb) Pada Pt. Pln (Persero) Upj Banjarn*”. Skripsi dipublikasikan. Jurnal Mahasiswi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung
- Rangkuti, Fredly. 2006. *Measuring Customer Satisfaction :Gaining Castomer and Relationship Strategy*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sabariah (2015). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada Pt. Pln (Persero) Rayon Samarinda Ulu*”. Skripsi Dipublikasikan. Jurnal Mahasiswa Universitas Mulawarman.
- Setyaningsih, Ira. 2013. “*Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Seryperf*”. Skripsi dipublikasikan. Jurnal Mahasiswi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Sekaran, Uma. (2011). *Research Methods for business Edisi I and 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma, (2000) “*Research Methods for Business*”, John wiley & Sons, New York.
- Sudikan (2010), “*Studi Tentang Kualitas Pelayanan Pada Pt. Pln (Persero)*”. Skripsi Dipublikasikan. Jurnal Mahasiswa Universitas Diponegoro Semarang.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy 2005. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Bayumedia Publishing.
- Yamit, Zulian. 2003. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia FE UII

LAMPIRAN

Lampiran 1 :

KUESIONER PENELITIAN KUALITAS PELAYANAN

Responden yang terhormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa Universitas Islam Indonesia

Nama : Endar Irmawan

NIM : 12311028

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Terima kasih atas waktu yang Anda berikan untuk menjawab kuesioner ini. Kuesioner penelitian ini bertujuan untuk mengetahui **Evaluasi Kualitas Pelayanan pada PT PLN (Persero) UPJ Pedan**. Penelitian ini juga dilakukan dalam rangka menyusun skripsi pendidikan Sarjana Strata 1 Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, Universitas Islam Indonesia.

Saya sangat mengharapkan kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan. Atas bantuan dan kesediannya, saya ucapkan terima kasih.

I. Profil Responden

1. Nama Lengkap :

2. Umur : < 30
 31-35
 36-40
 41-45
 46-50
 >50

3. Jenis Kelamin Pria
 Wanita
4. Golongan Pelanggan : Rumah Tangga
 Bisnis
 Industri
5. Tingkat Pendapatan : <Rp. 2.000.000
 Rp 2.100.000-Rp 2.500.000
 Rp 2.600.000-Rp 3.000.000
 Rp 3.100.000-RP 3.500.000
 Rp 3.600.000-Rp 4.000.000
 >Rp 4.000.000

II. Petunjuk Pengisian :

1. Mohon diisi oleh bapak/ibu untuk menjawab seluruh pertanyaan yang telah disediakan
2. Berilah penilaian kualitas layanan PLN dengan memberi tanda (X) pada kolom yang sesuai pilihan anda
3. Dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan ini, tidak ada jawaban yang salah. Oleh karena itu, diusahakan agar tidak ada jawaban yang dikosongkan

Kriteria Penilaian :

Skala Kinerja :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Penting

Skala Kepentingan

SP : Sangat Penting

P : Penting

CP : Cukup Penting

TP : Tidak Penting

STP : Sangat Tidak

Skala Kinerja

1. Bukti fisik (*Tangible*) merupakan bukti langsung yang dapat dilihat meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan karyawan.

No	Variabel Bentuk Fisik (<i>Tangible</i>)	SS	S	N	TS	STS
1	PLN memiliki ruang peralatan, perlengkapan dan sarana modern					
2	Penampilan karyawan PLN rapi dan profesional					
3	Ruangan kantor PLN nyaman dan bersih					

2. Keandalan (*Reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

No	Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>)	SS	S	N	TS	STS
1	Perhitungan tagihan (<i>bill</i>) PLN akurat sesuai dengan pemakaian pelanggan					
2	Pelanggan nyaman pemakaian listrik yang diberikan oleh petugas PLN					

3	Pelayanan pengaduan PLN cepat dan handal					
---	--	--	--	--	--	--

3. DayaTanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

No	Variabel DayaTanggap (<i>Responsiveness</i>)	SS	S	N	TS	STS
1	Petugas PLN selalu cepat melayani pelanggan					
2	Petugas PLN siap mengatasi masalah pelanggan					
3	Petugas PLN cepat merespon pelanggan yang datang					
4	Petugas PLN punya kemauan untuk membantu pelanggan					

4. Jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang memiliki para staf ; bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.

No	Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)	SS	S	N	TS	STS
1	PLN memberi jaminan keamanan pemakaian listrik					
2	PLN memberikan perlindungan kepada pelanggan					
3	Petugas PLN mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan					

5. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

No	Variabel Empati (<i>Empati</i>)	SS	S	N	TS	STS
1	Petugas PLN memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan					
2	Petugas PLN menerima panggilan jika pelanggan mengalami gangguan listrik					
3	Petugas dapat memahami kebutuhan spesifik pelanggan					
4	Petugas PLN memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian					

Skala Kepentingan

1. Bukti fisik (*Tangible*) merupakan bukti langsung yang dapat dilihat meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan karyawan.

No	Variabel Bentuk Fisik (<i>Tangible</i>)	SS	S	C	TS	STS
1	PLN memiliki ruang peralatan, perlengkapan dan sarana modern					
2	Penampilan karyawan PLN rapi dan profesional					
3	Ruangan kantor PLN nyaman dan bersih					

2. Kehandalan (*Reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

No	Variabel Kehandalan (<i>Reliability</i>)	SS	S	C	TS	STS
1	Perhitungan tagihan (<i>bill</i>) PLN akurat sesuai dengan pemakaian pelanggan					
2	Pelanggan nyaman pemakaian listrik yang diberikan oleh petugas PLN					
3	Pelayanan pengaduan PLN cepat dan handal					

3. DayaTanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

No	Variabel DayaTanggap (<i>Responsiveness</i>)	SS	S	C	TS	STS
1	Petugas PLN selalu cepat melayani pelanggan					
2	Petugas PLN siap mengatasi masalah pelanggan					
3	Petugas PLN cepat merespon pelanggan yang datang					
4	Petugas PLN punya kemauan untuk membantu pelanggan					

4. Jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf ; bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.

No	Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)	SS	S	C	TS	STS
1	PLN memberi jaminan keamanan pemakaian listrik					
2	PLN memberikan perlindungan kepada pelanggan					
3	Petugas PLN mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan					

5. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

No	Variabel Empati (<i>Empati</i>)	SS	S	C	TS	STS
1	Petugas PLN memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan					
2	Petugas PLN menerima panggilan jika pelanggan mengalami gangguan listrik					
3	Petugas dapat memahami kebutuhan spesifik pelanggan					
4	Petugas PLN memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian					

Lampiran 3 :

Tabulasi Jawaban Responden (Tingkat kepentingan)

NO	Tingkat kepentingan																
	TA1	TA2	TA3	RE1	RE2	RE3	RES1	RES2	RES3	RES4	AS1	AS2	AS3	EM1	EM2	EM3	EM4
1	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4
2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5
4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
6	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
7	3	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	3
8	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	4	3	5	4	3	4
9	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4
10	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	3
11	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
12	3	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
13	5	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	2	3	4	5	4	3
14	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4
15	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
16	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5
17	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	3	5
19	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5
20	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5

21	4	3	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5
22	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3
23	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4
24	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	3
25	4	5	3	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5
26	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3
27	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4
28	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
29	4	3	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4
30	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	4	3	5	5
31	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5
32	5	4	4	3	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4
33	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
34	5	5	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5
35	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	2	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5
37	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4
38	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4
39	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5
40	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3
41	3	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	3	4	5	4	5	4
42	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3
43	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	5	5	3	4	3	3
44	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3

45	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
46	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
47	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
48	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
49	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
50	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3
51	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
52	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
55	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
57	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	3
58	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
59	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3
61	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
62	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4
63	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
64	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
65	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4
66	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4
67	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
68	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4

69	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
70	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
71	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
72	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4
73	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
74	4	4	3	5	4	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4
75	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4
76	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3
77	4	3	3	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
78	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
79	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3
81	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	3	3	3
82	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3
83	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3
84	3	3	4	5	3	5	5	5	3	5	3	4	5	3	4	3	3
85	4	5	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
86	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
87	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4
88	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
89	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5
90	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
91	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
92	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3

93	3	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3	3
94	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5	4	4
95	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	4	4
96	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
97	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
98	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
99	3	3	3	5	3	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	4	5
100	5	5	5	4	5	4	3	5	3	3	5	3	4	3	3	3	3
	3.84	3.94	3.92	4.21	4.09	3.94	4.02	4.22	3.94	4.04	3.90	4.03	3.91	3.84	4.08	3.88	3.86

Lampiran 4 :

Deskripsi Data Responden

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 30 tahun	9	9.0	9.0	9.0
31 - 35 tahun	17	17.0	17.0	26.0
36 - 40 tahun	19	19.0	19.0	45.0
41 - 45 tahun	25	25.0	25.0	70.0
46 - 50 tahun	15	15.0	15.0	85.0
> 50 tahun	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	66	66.0	66.0	66.0
Wanita	34	34.0	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Golongan Pelanggan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Rumah Tangga	59	59.0	59.0	59.0
Bisnis	30	30.0	30.0	89.0
Industri	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tingkat Pendapatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < Rp.2.000.000	47	47.0	47.0	47.0
Rp.2.100.000 - Rp.2.500.000	21	21.0	21.0	68.0
Rp.2.600.000 - Rp.3.000.000	15	15.0	15.0	83.0
Rp.3.100.000 - Rp.3.500.000	6	6.0	6.0	89.0

Rp.3.600.000 - Rp.4.000.000	6	6.0	6.0	95.0
> Rp.4.000.000	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 5 :

Hasil Valid dan Reliabel

Correlations

Correlations

		TA1	TA2	TA3	TotKinTA
TA1	Pearson Correlation	1	.482**	.361**	.800**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
TA2	Pearson Correlation	.482**	1	.254*	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000		.011	.000
	N	100	100	100	100
TA3	Pearson Correlation	.361**	.254*	1	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000	.011		.000
	N	100	100	100	100
TotKinTA	Pearson Correlation	.800**	.733**	.743**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.626	3

Correlations

Correlations

		RE1	RE2	RE3	TotKinRE
RE1	Pearson Correlation	1	.352**	.523**	.806**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
RE2	Pearson Correlation	.352**	1	.311**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000
	N	100	100	100	100
RE3	Pearson Correlation	.523**	.311**	1	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000
	N	100	100	100	100
TotKinRE	Pearson Correlation	.806**	.709**	.803**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.663	3

Correlations

Correlations

		RES1	RES2	RES3	RES4	TotKinRES
RES1	Pearson Correlation	1	.334**	.386**	.353**	.736**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
RES2	Pearson Correlation	.334**	1	.219*	.331**	.648**
	Sig. (2-tailed)	.001		.028	.001	.000
	N	100	100	100	100	100
RES3	Pearson Correlation	.386**	.219*	1	.371**	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000	.028		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
RES4	Pearson Correlation	.353**	.331**	.371**	1	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TotKinRES	Pearson Correlation	.736**	.648**	.712**	.730**	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).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.666	4

Correlations

Correlations

		AS1	AS2	AS3	TotKinAS
AS1	Pearson Correlation	1	.476**	.426**	.815**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
AS2	Pearson Correlation	.476**	1	.375**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
AS3	Pearson Correlation	.426**	.375**	1	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TotKinAS	Pearson Correlation	.815**	.789**	.752**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.690	3

Correlations

Correlations

		EM1	EM2	EM3	EM4	TotKinEM
EM1	Pearson Correlation	1	.407**	.422**	.517**	.782**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
EM2	Pearson Correlation	.407**	1	.296**	.444**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
EM3	Pearson Correlation	.422**	.296**	1	.413**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
EM4	Pearson Correlation	.517**	.444**	.413**	1	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TotKinEM	Pearson Correlation	.782**	.719**	.702**	.796**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.741	4

Correlations

Correlations

		TA1	TA2	TA3	Tothar_TA
TA1	Pearson Correlation	1	.384**	.549**	.799**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
TA2	Pearson Correlation	.384**	1	.460**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
TA3	Pearson Correlation	.549**	.460**	1	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Tothar_TA	Pearson Correlation	.799**	.770**	.837**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.722	3

Correlations

Correlations

		RE1	RE2	RE3	Tothar_RE
RE1	Pearson Correlation	1	.432**	.348**	.755**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
RE2	Pearson Correlation	.432**	1	.488**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
RE3	Pearson Correlation	.348**	.488**	1	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Tothar_RE	Pearson Correlation	.755**	.817**	.782**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.687	3

Correlations

Correlations

		RES1	RES2	RES3	RES4	Tothar_RES
RES1	Pearson Correlation	1	.474**	.356**	.447**	.767**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
RES2	Pearson Correlation	.474**	1	.428**	.282**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.005	.000
	N	100	100	100	100	100
RES3	Pearson Correlation	.356**	.428**	1	.355**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
RES4	Pearson Correlation	.447**	.282**	.355**	1	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Tothar_RES	Pearson Correlation	.767**	.749**	.730**	.700**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.719	4

Correlations

Correlations

		AS1	AS2	AS3	Tothar_AS
AS1	Pearson Correlation	1	.436**	.319**	.770**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100
AS2	Pearson Correlation	.436**	1	.349**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
AS3	Pearson Correlation	.319**	.349**	1	.695**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100
Tothar_AS	Pearson Correlation	.770**	.813**	.695**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.635	3

Correlations

Correlations

		EM1	EM2	EM3	EM4	Tothar_EM
EM1	Pearson Correlation	1	.308**	.505**	.524**	.798**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
EM2	Pearson Correlation	.308**	1	.257**	.223*	.604**
	Sig. (2-tailed)	.002		.010	.026	.000
	N	100	100	100	100	100
EM3	Pearson Correlation	.505**	.257**	1	.420**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000	.010		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
EM4	Pearson Correlation	.524**	.223*	.420**	1	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000	.026	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Tothar_EM	Pearson Correlation	.798**	.604**	.761**	.747**	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).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.704	4

Lampiran 2 :

Tabulasi Jawaban Responden (Tingkat Kinerja)

No	Tingkat Kinerja																
	TA1	TA2	TA3	RE1	RE2	RE3	RES1	RES2	RES3	RES4	AS1	AS2	AS3	EM1	EM2	EM3	EM4
1	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2
2	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3
3	3	5	4	4	3	3	4	5	3	2	4	3	5	3	3	2	4
4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
7	2	3	2	3	4	3	4	4	3	5	4	3	2	4	3	2	3
8	5	3	3	3	3	2	2	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4
9	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
10	2	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3
11	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
12	4	5	4	3	2	2	3	2	3	3	2	1	3	3	4	2	3
13	5	4	5	3	3	2	3	2	3	4	2	2	4	3	4	3	3
14	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
15	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3
16	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3
17	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2
19	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
20	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	4
21	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2
22	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	4	4	4	2	3	3	3
23	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3
24	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3
25	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3
26	3	2	4	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3
27	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	4
28	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4
29	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
30	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3
31	2	3	2	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	2
32	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3
33	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
34	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3
35	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3
36	3	5	4	4	3	3	4	5	3	2	4	3	5	3	3	2	4

37	3	2	4	4	3	2	2	2	2	3	3	2	4	2	3	3	2
38	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	4	2
39	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2
40	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	3	3	4	2	3
41	3	4	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	3
42	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	4	2	3	3	3	2	2
43	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3
44	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
46	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
49	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
50	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
51	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4
53	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
55	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
56	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
57	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
58	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
59	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
60	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
61	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4
62	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
64	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4
65	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5
66	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	2	3	2	2	3	4
67	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
68	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
70	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2
72	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
73	4	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	5	3	3	5	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3
75	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4
76	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	3

78	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
79	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
80	4	4	4	4	5	5	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
82	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
83	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
84	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
85	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
86	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
87	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
88	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
89	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
90	4	4	5	3	3	5	4	4	5	4	3	3	4	3	5	3	4
91	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
92	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
93	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
94	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3
95	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
96	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
97	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
98	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
99	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
100	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	3	4	3	4	3	3
	3.46	3.44	3.35	3.46	3.32	3.23	3.39	3.36	3.26	3.23	3.38	3.22	3.26	3.35	3.39	3.21	3.31