

CONSUMER SATISFACTION

KU  
B.5013  
Per  
a

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
KELISTRIKAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PT. PLN (PERSERO) AREA PELAYANAN BOJONEGORO**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH :**

**AMELIA DWI PERMATASARI  
049811923/E**

**MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2003**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
KELISTRIKAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PT. PLN (PERSERO) AREA PELAYANAN BOJONEGORO**

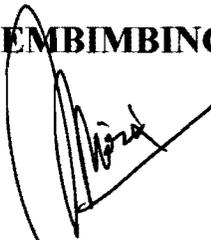
**DIAJUKAN OLEH :**

**AMELIA DWI PERMATASARI**

**049811923/E**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :**

**DOSEN PEMBIMBING,**



**Dra. Ec. MARYANI WIDOYO**  
**NIP. 130368796**

**TANGGAL 28 DESEMBER 2003**

**KETUA PROGRAM STUDI,**



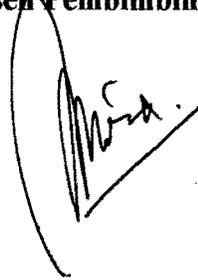
**Dr. H. AMIRUDDIN UMAR, SE**  
**NIP. 130604268**

**TANGGAL 29 Desember 2003**

Surabaya, 2-OCTOBER-2003

**Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji**

**Dosen Pembimbing,**

A handwritten signature in black ink, enclosed within a hand-drawn oval. The signature is stylized and appears to read 'M. Widoyo'.

**Dra. Ec. MARYANI WIDOYO**

## ABSTRAKSI

Kebutuhan akan listrik sudah menjadi bagian kehidupan masyarakat yang tidak ada habisnya, karena listrik merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia yang sangat penting. Hampir semua kegiatan industri, kegiatan masyarakat desa maupun perkotaan membutuhkan energi listrik bagi penunjang aktifitasnya, sehingga pengguna listrik dari tahun ke tahun semakin bertambah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ), *assurance* ( $X_4$ ), dan *emphaty* ( $X_5$ ) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (PERSERO) Area Pelayanan Bojonegoro dan untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ), *assurance* ( $X_4$ ), dan *emphaty* ( $X_5$ ) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (PERSERO) Area Pelayanan Bojonegoro.

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. PLN (PERSERO) Area Pelayanan Bojonegoro yang digolongkan berdasarkan tarif rumah tangga (R1) dengan batas daya pemakaian listrik 450 VA – 2200 VA, sedangkan teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Purposive Sampling*. Menurut Narbuko (2001 : 116), teknik *Purposive Sampling* yaitu pemilihan sekelompok subyek didasarkan atas ciri atau sifat tertentu yang sudah diketahui sebelumnya.

Dalam penelitian ini digunakan penelitian kuantitatif, variabel yang diteliti adalah variabel bebas yang terdiri dari *tangibles* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ), *assurance* ( $X_4$ ), dan *emphaty* ( $X_5$ ), dan variabel terikat (Y), yaitu kepuasan pelanggan PT. PLN (PERSERO) Area Pelayanan Bojonegoro. Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = -1,757 + 0,194 X_1 + 0,148 X_2 + 0,156 X_3 + 0,324 X_4 + 0,621 X_5$$

Berdasarkan hasil dari uji F dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas yang terdiri dari *tangibles* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ), *assurance* ( $X_4$ ), dan *emphaty* ( $X_5$ ) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pelanggan PT. PLN (PERSERO) Area Pelayanan Bojonegoro. Besarnya variasi variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pelanggan PT. PLN (PERSERO) yang mampu dijelaskan oleh variabel bebas ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ , dan  $X_5$ ) adalah sebesar 59,0% sedangkan sisanya ( $100\% - 59,0\% = 41,0\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model. Sedangkan berdasarkan hasil dari uji t dapat diketahui pula bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas yaitu dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ), *assurance* ( $X_4$ ), dan *emphaty* ( $X_5$ ) secara parsial terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pelanggan PT. PLN (PERSERO) Area Pelayanan Bojonegoro, dengan demikian dapat diketahui juga bahwa diantara kelima dimensi kualitas pelayanan, yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan adalah dimensi *emphaty* ( $X_5$ ).