

Ana Amilatus Solicha, 2018. **Analisis Statistik Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pengguna Listrik Prabayar PT. PLN (Persero) Rayon Ngagel Surabaya.** Skripsi dibawah bimbingan Dr. Ardi Kurniawan, M.Si dan Drs. H. Sediono, M. Si, Program Studi S-1 Statistika, Departemen Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya.

ABSTRAK

PT. PLN (Persero) di Indonesia memiliki 2 program unggulan yaitu listrik pasca bayar dan listrik prabayar. Listrik prabayar adalah program dengan cara pelanggan membeli *voucher* listrik terlebih dahulu baru kemudian dapat menikmati aliran listrik. *Voucher* listrik sudah tersedia di ribuan loket di seluruh Indonesia. Untuk mengevaluasi kinerja suatu perusahaan digunakan pengukuran kualitas produk pada lima dimensi yaitu dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Pada penelitian ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan rumah tangga pengguna listrik prabayar menggunakan empat metode yaitu CSI, analisis faktor, regresi logistik biner, dan gap. Hasil CSI menunjukkan bahwa pelanggan rumah tangga pengguna listrik prabayar sangat puas dengan pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Ngagel Surabaya. Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan rumah tangga berdasarkan analisis faktor dapat dikelompokkan sebagai kesesuaian harga/biaya, penyampaian keluhan, kemudahan dalam pembelian dan penggunaan *voucher*, sikap dan tata krama petugas, meter prabayar, profesional petugas dan pemasangan listrik prabayar. Faktor yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan rumah tangga pengguna listrik prabayar dengan menggunakan analisis regresi logistik biner yaitu kesesuaian harga/biaya, penyampaian keluhan, kemudahan dalam pembelian dan penggunaan *voucher*, sikap dan tata krama petugas, meter prabayar dan profesional petugas. Tingkat kepuasan pelanggan rumah tangga berdasarkan perhitungan APPER adalah pelanggan rumah puas dengan pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Ngagel Surabaya. Aspek pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pelayanan berdasarkan analisis GAP adalah pembayaran listrik prabayar lebih irit dibandingkan dengan paska bayar, ketersediaan akses informasi dan penyampaian keluhan yang mudah, tidak sering terjadi gangguan dalam pengisian *voucher*/token listrik, petugas cepat dalam pemasangan indikator meteran baru dan waktu antara pengajuan pemasangan dan pemasangan listrik prabayar tepat waktu.

Kata Kunci : *Kepuasan pelanggan, Analisis CSI, Analisis Faktor, Analisis Regresi Logistik Biner, Analisis Gap*

Ana Amilatus Solicha, 2018. **Statistical Analysis of Household Customer Satisfaction Prepaid Electricity Users PT. PLN (Persero) Rayon Ngagel Surabaya.** This *final project* supervised by Dr. Ardi Kurniawan, M.Si and Drs. H. Sediono, M. Si, Statistics Study Program, Matematics Departement, Faculty of Science and Technology, Airlangga University, Surabaya

ABSTRACT

PT. PLN (Persero) in Indonesia has two flagship programs, namely electricity postpaid and prepaid electricity. Prepaid electricity is a program by way of customers buy electric vouchers first to get the flow of electricity. Electric vouchers are available in thousands of counters spread all over Indonesia. To evaluate the performance from a company using a measurement of quality product to the five dimensions namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study aims to analyze the satisfaction of household customer with prepaid electricity users using four methods that are CSI, factor analysis, binary logistic regression, and gap. The CSI results show that household customer with prepaid electricity users are very satisfied with PT. PLN (Persero) Rayon Ngagel Surabaya services. Factors that related to household customer service satisfaction based on factor analysis can be grouped as suitability of price, complaint submission, ease of purchase and use of vouchers, attitude and manners of officers, prepaid meters, professional officers and installation of prepaid electricity. Factors that affect household customer satisfaction with prepaid electricity users using binary logistic regression analysis are suitability of price, complaint submission, ease of purchase and use of vouchers, attitude and manners of officers, prepaid meters and professional officers. The household customer satisfaction level which based on the calculation of APPER are satisfy with service from PT. PLN (Persero) rayon Ngagel Surabaya. Service aspect is the main priority for service improvement based on GAP analysis is the prepaid electricity payment is cheaper than postpaid, availability of information access and easy complaint submission, not frequent interruptions in charging Electric vouchers, quick in installation of new indicator meters from the officer and the time between the submission and installation of prepaid electricity on time.

Keywords : *Customer Satisfaction, CSI Analysis, Factor Analysis, Binary Logistic Regression Analysis, Gap Analysis*