

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat anugerah dan perlindungan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Banten Area Bandung.”**

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis. Skripsi ini disusun berdasarkan data yang sesungguhnya yang mana penulis dapatkan selama melaksanakan penelitian di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang turut mendukung serta memberikan bantuan baik berupa materi maupun doa selama proses penyusunan skripsi. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Ayah tercinta Alm. Mayor Inf. Thomson Siahaan, yang telah berhasil mendidik dan selalu memberi dukungan moril kepada penulis semasa hidupnya.
2. Ibu penulis, Syane Magdalena yang telah menjadi ayah, ibu, sahabat yang setia mendengarkan, berbagi ilmu dan kasih dalam pengabdian yang tak pernah usai.
3. Kedua adik penulis, Yosua Tofan Agustinus Siahaan dan Andre Brigif Maruli Siahaan, yang setia mendoakan, mendukung dan memberi bantuan baik moril serta materiil selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Tri Indra W, S. Sos., M. Si selaku dosen pembimbing di Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.
5. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staff pegawai Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom yang telah banyak membantu, mendidik, dan membimbing penulis selama masa perkuliahan.
6. Keluarga Lumoindong-Rompas, Oma dan Opa serta keluarga lainnya yang seta memberikan dukungan moril dan tidak berhenti berdoa untuk kesuksesan penelitian ini.
7. Bapak Heri Sutiana, SE selaku pembimbing perusahaan di PT PLN (Persero) Area Bandung.
8. Kaka dan sahabat terdekat yaitu Ka Meta, Ka Stevy, Ka Anggie, Bang Dimas yang telah membantu dan memberikan semangat dalam pelaksanaan kegiatan magang ini serta penyusunan Laporan Magang.
9. CHEERS yang selalu menghibur dan mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini yaitu Herlina, Novi, Shenya, Kiki, Fira, Zelmo, Uwi, Vinda.

10. Serta seluruh pihak dengan tidak mengurangi rasa hormat yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca akan sangat penulis harapkan. Penulis juga berharap semoga penelitian yang memuat pengalaman dan pengetahuan yang didapatkan selama penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa/i Telkom Economics and Business School.

Bandung, Juni 2014
Penulis

Angelica T. Siahaan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.....	G
ambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	1
1.1.2 Visi, Misi, Falsafah dan Logo PT. PLN (Persero) DJBB Area Bandung	2
1.1.3 Tujuan Perusahaan	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Perumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian	8
1.5.1 Aspek Teoritis	8
1.5.2 Aspek Praktis	8
1.6 Sistematika Penulisan	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Jasa	10
2.1.2 Karakteristik Jasa	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan	11
2.1.4 Mengelola Kualitas Pelayanan	12
2.1.5 <i>Five Quality Service Dimension</i> (Lima Dimensi Kualitas Pelayanan)	14
2.1.6 Persepsi terhadap Kualitas Jasa	16
2.1.7 Harapan/Ekspektasi Pelanggan	16
2.1.8 Kepuasan Pelanggan	17
2.1.9 Pengukuran Analisis Kualitas Pelayanan	19
2.1.9.1 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	19
2.1.9.2 Kepuasan dan Kualitas Pelayanan	21
2.1.9.3 IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	22
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Pemikiran	39
2.4 Variabel Penelitian	40
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	41
3.2.1 Variabel Operasional	41
3.2.2 Skala Pengukuran	43
3.3 Tahapan Penelitian	44

3.4	Populasi dan Sampel	45
3.4.1	Populasi	45
3.4.2	Sampel	45
3.4.3	Teknik Sampling	46
3.5	Jenis Data	47
3.5.1	Data Primer	47
3.5.2	Data Sekunder	47
3.5.3	Teknik Pengumpulan Data	47
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	48
3.6.1	Uji Validitas	48
3.6.2	Uji Reliabilitas	51
3.7	Teknik Analisis Data	53
3.7.1	Analisis Deskriptif	53
3.7.2	<i>Method of Successive Interval (MSI)</i>	55
3.7.3	Analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IPK)	56
3.7.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Karakteristik Responden	58
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
4.2	Analisis Kualitas Pelayanan	60
4.2.1	Tingkat Kepentingan/Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan	61
4.2.1.1	Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	61

4.2.1.2	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	62
4.2.1.3	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	63
4.2.1.4	Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	65
4.2.1.5	Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	66
4.2.2	Tingkat Kinerja/Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan	67
4.2.2.1	Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	68
4.2.2.2	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	69
4.2.2.3	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	70
4.2.2.4	Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	72
4.2.2.5	Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	73
4.3	Analisis Indeks Kepuasan Konsumen/Pelanggan (IPK)	75
4.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> /Diagram Kartesius	77
4.5	Atribut yang Harus Diperbaiki	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		84
5.1	Kesimpulan	84
5.2	Saran	85
5.2.1	Saran Bagi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung	85
5.2.2	Saran Bagi Penelitian Lanjutan	85
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Survey ILP Rayon-Rayon Area Bandung pada Semester 1 (Maret-Juni) Tahun 2012	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Variabel Operasional	42
Tabel 3.2 Desain Pengukuran Kuesioner	44
Tabel 3.3 Jumlah Pelanggan yang Telah di- <i>Call Back</i> Tahun 2013	45
Tabel 3.4 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja	50
Tabel 3.5 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Derajat Kepentingan	51
Tabel 3.6 Reliabilitas Item Data Penelitian	52
Tabel 3.7 Kategori Interpretasi Presentasi	54
Tabel 4.1 Tabel Penilaian Responden Atas Tingkat Kepentingan/Harapan	61
Tabel 4.2 Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	61
Tabel 4.3 Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	62
Tabel 4.4 Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	63
Tabel 4.5 Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	65
Tabel 4.6 Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>Tangibles</i>	66
Tabel 4.7 Tabel Penilaian Responden Atas Tingkat Kinerja/Persepsi	67
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	68
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	69
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	70
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	72
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Tangibles</i>	73
Tabel 4.13 Tingkat Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Bandung	75
Tabel 4.14 Nilai Skor Rata-Rata	77
Tabel 4.15 Atribut Yang harus Diperbaiki	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten	2
Gambar 1.2	Perkembangan Produksi dan Konsumsi Listrik di Indonesia	4
Gambar 1.3	Alur Kegiatan <i>Call Back Center</i>	6
Gambar 1.4	Tingkat Pelanggaran ILP Semester I Tahun 2012	6
Gambar 2.1	Empat Karakteristik Jasa	10
Gambar 2.2	<i>Service-Quality Model</i>	13
Gambar 2.3	<i>Customer Perception of Quality and Customer Satisfaction</i>	22
Gambar 2.4	Kuadran <i>Importance Performance Matrix</i>	23
Gambar 2.5	Skema Kerangka Pemikiran	40
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian	44
Gambar 3.2	Model Garis Kontinum Kriteria Interpretasi (Persentase)	55
Gambar 3.3	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	57
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Gambar 4.5	Persentase Dimensi <i>Reliability</i> Dalam Garis Kontinum	62
Gambar 4.6	Persentase Dimensi <i>Responsiveness</i> Dalam Garis Kontinum	63
Gambar 4.7	Persentase Dimensi <i>Assurance</i> Dalam Garis Kontinum	64
Gambar 4.8	Persentase Dimensi <i>Empathy</i> Dalam Garis Kontinum	65
Gambar 4.9	Persentase Dimensi <i>Tangibles</i> Dalam Garis Kontinum	66
Gambar 4.10	Persentase Harapan Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Area Bandung	67
Gambar 4.11	Persentase Dimensi <i>Reliability</i> Dalam Garis Kontinum	69
Gambar 4.12	Persentase Dimensi <i>Responsiveness</i> Dalam Garis Kontinum	70
Gambar 4.13	Persentase Dimensi <i>Assurance</i> Dalam Garis Kontinum	72
Gambar 4.14	Persentase Dimensi <i>Empathy</i> Dalam Garis Kontinum	73
Gambar 4.15	Persentase Dimensi <i>Tangibles</i> Dalam Garis Kontinum	74
Gambar 4.16	Persentase Kinerja Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Area Bandung	74
Gambar 4.17	Plot Data Harapan Terhadap Kinerja pada Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Bandung	79
Gambar 4.18	Rata-Rata Plot Data Harapan Terhadap Kinerja Pada Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Bandung	81

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan