

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
PT. PLN (Persero) AREA MALANG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi : Manajemen



Disusun oleh :  
**DEWI SULISTYOWATI**  
02.220.056

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG  
2006**

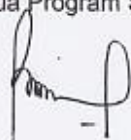
**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : DEWI SULISTYOWATI  
Nomor Pokok : 02.220.056  
Universitas : Merdeka Malang  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH FAKTOR KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PT. PLN (Persero) AREA MALANG

Malang, 28 Juli 2006

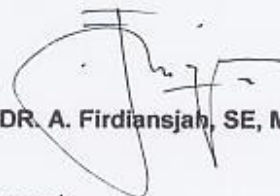
**DISETUJUI DAN DITERIMA**

Ketua Program Studi



(Dra. Erna Setijani, MM)

Dosen Pembimbing



(DR. A. Firdiansjah, SE, MM)

Dekan Fakultas Ekonomi



(Drs. Maxion Sumtaky, MSi)

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
PT. PLN (Persero) AREA MALANG**


Dipersiapkan dan disusun oleh :

**DEWI SULISTYOWATI**  
02220056

Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 28 Juli 2006

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji

  
**DR. Achmad Firdiansjah, SE, MM**

Sekretaris Penguji

  
**Dra. Chodidjah, MM**


Anggota Penguji

  
**Dra. Nanik Sisharini, MM**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Malang, 28 Juli 2006  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Merdeka Malang



  
**Drs. Maxion Sumtaky, M.Si**



**PT. PLN ( Persero )**  
**DISTRIBUSI JAWA TIMUR**  
**AREA PELAYANAN DAN JARINGAN MALANG**



JL. JENDRAL BASUKI RAHMAD NO. 100 MALANG 65111

Telepon : (0341) 326034 - 035

Facsimile : (0341) 362046

Website : www.pln-jatim.co.id

Kotak Pos : 18

E-mail : plnmig@pln-jatim.co.id

## SURAT KETERANGAN

No. 788 / 330 / APJ - MLG / 2006

Yang bertanda tangan dibawah ini Asisten Manajer Sumber Daya Manusia dan Administrasi PT. PLN ( Persero ) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang, menerangkan bahwa :

|           |                              |
|-----------|------------------------------|
| N a m a   | : Dewi Sulistyowati          |
| Nim       | : 02220056                   |
| Mahasiswa | : Universitas Merdeka Malang |
| Fakultas  | : Ekonomi                    |
| Jurusan   | : Manajemen                  |

Telah selesai melakukan penelitian di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur – Area Pelayanan dan Jaringan Malang mulai tanggal 01 Mei 2006 sampai dengan tanggal 31 Mei 2006.

Demikian, Surat Keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 6 Juni 2006

**ASMAN SDM & ADMINISTRASI**

DISTRIBUSI  
JAWA TIMUR  
AREA PELAYANAN  
DAN JARINGAN  
MALANG

**ABDURACHMAN SHODIQ, SH.ST**

## *Motto*

*Kita tidak mampu mengubah masa lalu  
Dan tidak pula merancang masa depan  
Dengan gambaran yang sesuai kehendak kita  
Untuk itu,*

*Tidak ada gunanya membinasakan diri  
Dalam kekecewaan  
Karena sesuatu yang tidak mampu kita ubah  
Dan .....*

*Bobot kehidupan yang sebenarnya  
Adalah apa yang kita jalani setiap saatnya*

# Persembahan

\* Maha suci Allah yang maha kuasa, yang telah memberikan butir-butir kehidupan. Sujud syukurku atas Rahmat dan rizkimu serta segala keajaiban-keajaiban kecilmu yang terjadi dalam hidupku sehingga aku bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik (piyuuuh, lega banget.....)

\* My Loveh family

♥ Alm Bapakku Sumeno, yang slama hidupnya telah memberikan aku cinta, kasih sayang, perhatian dan doa, meski aku belum bisa membalas semua yang telah diberikannya. Smoga Bapak mendapat tempat yang indah di surga dan di sisiNya

♥ Ibu Sri Warni, yang selalu memberi aku dukungan, semangat n kasih sayang serta selalu berusaha memenuhi semua keinginan dan kebutuhanku. Thank you very much my mom.....

♥ Adik-adikoe (Candra n Peni) kalianlah yang jadi semangat hidup mbak slama ini

\* Teman-temanKoe Kelas B angkatan 2002 : Liliz n pejhe (Lidia) yang slalu jemput n antar aku kalau ada kuliah, o...ya makasih juga kalian sudah nemenin aku waktu ujian skripsi. Dan buat teman-teman kelas B yang lainnya yang g' bisa aku sebutin satu per satu..... aku senang bisa kenal kalian dan kenangan

waktu qta di pulau Dewata (Bali) tidak akan pernah aku lupakan

- \* Teman-teman Koe di ITN (Hadi dkk) kapan kita bisa ngumpul-ngumpul lagi.....? Rohimat (Unisma) yang nganterin aku ke perusahaan. Intan dan Hendra teman sebinginganku, meskipun qta baru kenal tapi kalian baik banget sama aku n makasih sudah nebengin aku kalau mau bimbingan. Rental Dimaz (Mbak wati) suwun sing uakesh loh mbak mbantuin ngetik skripsiku
- \* Gading 56. Buat ke 3 sahabatku Mbak Windy yang slalu ngrawat aku kalau aku lagi sakit, Cuxma (Sukma) jangan bingung ..... menentukan pilihan hatimu dan Elhy yang slalu kasih saran kalau aku ada masalah, makasih atas pertemanan kita ..... jangan lupa sama aku yach. Chandru (Ibu Kost Koe) yang centil, yang sudah kasih tumpangan kostnya. Si Cantix Yana (teman sekamarku) kalau aku tinggal jangan lupa kasih makan ikannya yaach. Yach. Ima makasih banget yo.... Im sudah kasih aku surprise waktu Ultahku. Ella, berkat saran dari kamu sekarang aku sudah bisa menghadapi kenyataan atas kejadian-kejadian yang dulu pernah menimpa hidupku. Ichu, Liz n Mbak Demi kompak slalu ya. Buat anak-anak Gading 56.
- \* Semua sahabatku dan teman dekatku yang tidak bisa aku sebutin 1/1 makasih atas dukungan dan bantuannya.

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Dewi Sulistyowati  
Nomor Pokok : 02.220.056  
Universitas : Merdeka Malang  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Tempat dan tanggal lahir : Nganjuk, 19 Juli 1983  
Alamat : Jl. Gatot Subroto No. 75 Tanjunganom  
Nganjuk  
Nama Orang Tua (Ayah) : Alm. Bp. Sumeno  
(Ibu) : Sri Warni  
Riwayat Pendidikan : 1. Tahun 1996 lulus di SDN V Tanjunganom  
Nganjuk  
2. Tahun 1999 lulus di SMPN I Tanjunganom  
Nganjuk  
3. Tahun 2002 lulus di SMA Pawyatan Daha  
Kediri  
4. Tahun 2002 Terdaftar sebagai Mahasiswa  
Universitas Merdeka Malang Fakultas  
Ekonomi Jurusan Manajemen



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan judul : “Analisis Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Malang”.

Di dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis tentu saja tidak terlepas dari bantuan segenap pihak lain. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Maxion Sumtaky, MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Dra. Erna Setijani,MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak DR. A. Firdiansjah, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk mengarahkan, membimbing serta menyumbangkan tenaga dan pikiran dalam menyusun skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang yang telah banyak memberikan tambahan ilmu selama di bangku kuliah.
5. Pimpinan PT. PLN (Persero) Area Malang beserta seluruh staf dan karyawan yang telah memberikan kesempatan untuk mengadakan penelitian guna penulisan skripsi ini.

6. Ibundaku tercinta yang telah banyak memberikan bantuan baik dalam doa, materi, nasehat, semangat dan dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Adikku Candra Purniawan dan Peni Wulansari yang telah memberikan semangat untuk hari-hariku
8. Temanku di kelas B angkatan 2002 : Lilis yang sudah bantu cari perusahaan, Rida, Pejhe (Lidia) yang telah memberikan nasihat dan dorongan untuk selalu maju dalam skripsiku.
9. Sahabatku Mbak Windi, Sukma, Ely aku senang banget bisa punya teman yang baik dan sabar kayak kalian dan semua sahabat dan teman-teman dekatku yang tidak bisa aku sebutin satu per satu trima kasih atas dukungan dan bantuannya.

Akhirnya dengan seluruh kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi penulis dan pihak-pihak yang membutuhkannya.

Malang, Juli 2006

Penulis

## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| Halaman Judul.....                       | i       |
| Halaman Persetujuan Skripsi.....         | ii      |
| Halaman Persetujuan Tim Penguji.....     | iii     |
| Halaman Surat Keterangan Penelitian..... | iv      |
| Halaman Persembahan .....                | v       |
| Daftar Riwayat Hidup .....               | vi      |
| Kata Pengantar .....                     | vii     |
| Daftar Isi .....                         | ix      |
| Daftar Tabel .....                       | xii     |
| Daftar Gambar .....                      | xiii    |
| Abstraksi .....                          | xiv     |
| <br>                                     |         |
| <b>BAB I : PENDAHULUAN</b>               |         |
| A. Latar Belakang Masalah .....          | 1       |
| B. Perumusan Masalah .....               | 3       |
| C. Tujuan Penelitian .....               | 4       |
| D. Kegunaan Penelitian .....             | 4       |
| <br>                                     |         |
| <b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>           |         |
| A. Landasan Teori.....                   | 6       |
| 1. Pemasaran.....                        | 6       |
| 2. Jasa .....                            | 19      |
| 3. Pelanggan.....                        | 23      |
| 4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap  |         |

|  |    |
|--|----|
| Kepuasan Pelanggan.....                                    | 28 |
| B. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....            | 30 |
| C. Hipotesis.....  | 33 |
| <b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>                         |    |
| A. Identifikasi dan Definisi Konseptual Variabel.....      | 34 |
| B. Definisi Operasional Variabel .....                     | 36 |
| C. Ruang Lingkup Penelitian.....                           | 39 |
| D. Lokasi Penelitian .....                                 | 39 |
| E. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel .....              | 39 |
| F. Sumber Data .....                                       | 40 |
| G. Teknik Pengumpulan Data .....                           | 41 |
| H. Uji Validitas.....                                      | 41 |
| I. Uji Reliabilitas.....                                   | 42 |
| J. Teknik Analisis Data .....                              | 43 |
| 1. Analisis Kualitatif .....                               | 43 |
| 2. Analisis Kuantitatif .....                              | 33 |
| <b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN PENELITIAN</b> |    |
| A. Hasil Penelitian.....                                   | 47 |
| 1. Sejarah Perusahaan .....                                | 47 |
| 2. Struktur Organisasi .....                               | 49 |
| 3. Tujuan Perusahaan.....                                  | 38 |
| 4. Pemasaran.....  | 62 |
| 5. Organisasi dan Personalia .....                         | 63 |

|  |    |
|--|----|
| 6. Tarif.....                          | 65 |
| 7. Modal Persero.....                  | 68 |
| B. Pembahasan Hasil Penelitian .....   | 68 |
| 1. Deskripsi Responden .....           | 68 |
| 2. Deskripsi Variabel Penelitian.....  | 68 |
| 3. Pengujian Instrumen Penelitian..... | 83 |
| C. Pembahasan Hasil Penelitian.....    | 94 |
| BAB V : PENUTUP                        |    |
| A. Kesimpulan.....                     | 97 |
| B. Saran.....                          | 98 |
| DAFTAR PUSTAKA                         |    |
| LAMPIRAN                               |    |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1. Jumlah Karyawan Menurut Tingkat Pendidikan .....             | 63 |
| Tabel 2. Pembagian Jam Kerja Karyawan.....                            | 64 |
| Tabel 3. TDL untuk Keperluan Pelayanan Sosial .....                   | 65 |
| Tabel 4. TDL untuk Keperluan Rumah Tangga .....                       | 66 |
| Tabel 5. TDL untuk Keperluan Bisnis .....                             | 66 |
| Tabel 6. TDL untuk Keperluan Industri .....                           | 67 |
| Tabel 7. TDL untuk Keperluan Kantor dan Penerangan Jalan Umum ..      | 67 |
| Tabel 8. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin .....             | 69 |
| Tabel 9. Distribusi Responden Menurut Umur .....                      | 69 |
| Tabel 10. Distribusi Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....          | 70 |
| Tabel 11. Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....       | 71 |
| Tabel 12. Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan .....           | 71 |
| Tabel 13. Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Langsung ( $X_1$ )..... | 72 |
| Tabel 14. Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan ( $X_2$ ) .....     | 74 |
| Tabel 15. Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap ( $X_3$ ).....   | 76 |
| Tabel 16. Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan ( $X_4$ ).....        | 78 |
| Tabel 17. Distribusi Frekuensi Variabel Empati ( $X_5$ ) .....        | 80 |
| Tabel 18. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....  | 82 |
| Tabel 19. Ringkasan Hasil Test Validitas Kuesioner .....              | 84 |
| Tabel 20. Nilai Alpha Cronbach Masing-masing Variabel .....           | 86 |
| Tabel 21. Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....   | 87 |
| Tabel 22. Perbandingan $t_{hitung}$ dan $t_{tabel}$ .....             | 92 |

## DAFTAR GAMBAR

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| Gambar 1. | Konsep Kepuasan Pelanggan .....                         | 18 |
| Gambar 2. | Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Area Malang ..... | 40 |
| Gambar 3. | Saluran Distribusi PT. PLN (Persero) Area Malang.....   | 62 |

## ABSTRAKSI

Seperti diketahui bahwa tenaga listrik mempunyai peranan penting dalam pelaksanaan pembangunan serta sangat berpengaruh terhadap pertumbuhan atau kegiatan ekonomi dan pada gilirannya untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Dengan demikian kebutuhan masyarakat akan kebutuhan tenaga listrik semakin meningkat, untuk itu PLN ditantang untuk mampu meningkatkan mutu pelayanan pada masyarakat. Sejalan dengan itu, kemajuan jaman juga menuntut adanya suatu kinerja yang baik dalam hal service quality (akualitas pelayanan). Adapun pengukuran *service quality* ditentukan dari lima dimensi yang dimilikinya yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Tujuan penelitian yaitu Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan serta mengidentifikasi, menganalisis variabel kualitas pelayanan yang dominan dari kelima variabel yang meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Dari hasil perhitungan secara statistik diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 14,848, sedangkan  $F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$ ,  $df_1 = 5$ , dan  $df_2 = 64$  sebesar 2,36; hal ini berarti  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $14,848 > 2,36$ ) dengan nilai probabilitasnya lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,0000 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti pula bahwa variabel bukti langsung ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ) dan empati ( $X_5$ ) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ). sedangkan pengujian dengan uji t bahwa Variabel bebas variabel kehandalan, daya tanggap secara parsial berpengaruh signifikan, sedangkan variabel bukti langsung, jaminan dan empati secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Area Malang. Untuk variabel yang mempunyai pengaruh dominan yaitu dengan melihat besarnya koefisien regresi dari variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dilihat dari besarnya koefisien regresi, maka besarnya koefisien regresi variabel bebas kehandalan ( $X_2$ ) ( $0,270$ ) > daya tanggap ( $X_3$ ) ( $0,182$ ) > jaminan ( $X_4$ ) ( $0,113$ ) > bukti langsung ( $X_1$ ) ( $0,100$ ) > empati ( $X_5$ ) ( $0,062$ ), hal ini berarti variabel bebas kehandalan ( $X_2$ ) berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan.