

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM PEMASANGAN LISTRIK PRABAYAR DI
PT PLN (PERSERO) WS2JB CABANG SUKARAMI PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

FLORENCIA TAMBUNAN

0612 3060 0462

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2015

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DALAM PEMASANGAN LISTRIK PRABAYAR DI PT PLN (PERSERO) WS2JB
RAYON SUKARAMI PALEMBANG



Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya

Disusun Oleh:
FLORENCIA TAMBUNAN
0612 3060 0462

Menyetujui,

Pembimbing I,

DR. Markoni Badri, SE., MBA
NIP 196103251989031001

Pembimbing II,

Pridson Mandiangan, SE., M.M
NIP 195803201989101001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Hendra Sastrawinata, S.E., M.M
NIP 197208182003121002



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Florencia Tambunan

NIM : 0612 3060 0462

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran

Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Pemasangan Listrik Prabayar di PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Sukarumi Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan dari Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya terbukti plagiat/menyalin dari Laporan Akhir milik orang lain, saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 31 Juli 2015

Yang membuat pernyataan,



Florencia Tambunan
NIM 0612 3060 0462


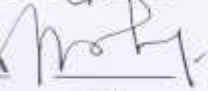
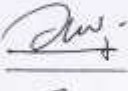

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Florencia Tambunan
NIM : 0612 3060 0462
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan dalam Pemasangan Listrik Prabayar di
PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Sukarami

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Selasa
Tanggal: 30 Juni 2015

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Mariesia Lupikawaty, S.E., M.M</u> Ketua		<u>9-10-2015</u>
2.	<u>DR. Markoni Badri, S.E., MBA</u> Anggota		<u>20-10-2015</u>
3.	<u>M. Riska Maulana, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>16-9-2015</u>
4.	<u>Munfaridi Zamhari, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>15-9-2015</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Pertolonganku ialah dari Tuhan, yang menjadikan langit dan bumi"
(Mazmur 121:2)

"Sukses itu bukan kaya raya, tapi sukses itu apa yang saya inginkan
semuanya tercapai"
(Penulis)

Ku persembahkan untuk:

- Kedua orang tua tercinta
Terima kasih atas semua kasih
sayang dan semangat yang telah
kalian berikan
- o Kedua Adiku "Febri dan Fedra"
yang selalu membantu dan
memberikan semangat
Dosen Pembimbing
Terima kasih atas bimbingan kalian
yang selalu Sabar membimbing
Rekan-rekan seperjuangan 6 NA
Almamater ku

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, akhirnya saya dapat menyelesaikan penulisan Laporan Akhir ini dengan tepat pada waktunya.

Sudah menjadi suatu persyaratan bagi setiap mahasiswa untuk menyusun laporan akhir ini. Sehubungan dengan hal itu, penulis mengambil data penelitian ini pada PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Sukarami Palembang. Laporan Akhir dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM PEMASANGAN LISTRIK PRABAYAR DI PT PLN (PERSERO) WS2JB RAYON SUKARAMI PALEMBANG”**, dibuat dalam rangka memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis dengan Program Studi Administrasi Bisnis.

Laporan akhir ini bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Sukarami dan melihat dimensi karakteristik kualitas pelayanan yang paling dominan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Sukarami. Data diperoleh dengan cara menyebarkan 99 kuesioner kepada para pelanggan yang telah menggunakan listrik Prabayar. Ada 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dari hasil penghitungan dengan cara analisis kualitatif dan persentase maka didapatkan variabel bukti fisik yang paling dominan dengan nilai 100% dan variabel dengan nilai terendah merupakan variabel empati dengan nilai 94,50%. Jadi yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan dari lima dimensi kualitas pelayanan merupakan variabel bukti fisik.

Penulis menyadari penuh bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dalam penulisan laporan ini.

Akhir kata penulis tidak lupa untuk menyampaikan banyak terima kasih kepada keluarga tercinta yang telah banyak memberikan dorongan baik moril

maupun materil selama penulis menyelesaikan studi ini. Semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua

Penulis, Juni 2015

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam proses penulisan Laporan Akhir ini, penulis tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan pengarahan serta dorongan dari berbagai pihak yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang sangat berarti bagi penulis, untuk itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Heri Setiawan, SE., MAB. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Bapak Markoni Badri, S.E., MBA. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
5. Bapak Pridson Mandiangan, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
6. Bapak Maradu Sihombing, selaku staff PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Sukarami Palembang.
7. Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

8. Untuk keluarga saya terkasih (Mama, Papa, dan kedua adikku tercinta) yang turut mendukung, membimbing dan memberikan doanya sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya.
9. Sahabat-sahabat terbaikku yang selalu menemani dalam segala suka dan duka. Terima kasih telah memberikan doa, semangat, dukungan serta bantuannya yang tak terhingga selama ini.
10. Seluruh teman-teman seperjuangan di Administrasi Bisnis angkatan 2012, terutama kelas 6NA yang selalu memberikan motivasi dan dukungan terus-menerus. Terima kasih atas kebersamaan yang tidak terlupakan selama 3 tahun ini.
11. Dan semua yang telah mendoakan dan membantu penulis, yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih.

Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih atas segala bantuan, dukungan, doa, serta perhatian yang telah diberikan. Semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan dari Tuhan yang Maha Kuasa. Penulis mengharapkan semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan dengan sebaik-baiknya.

Palembang, Juni 2015

Penulis

ABSTRACT

The purpose of this final report is to determine the role of service quality on customer satisfaction level in the installation of prepaid electricity on PT PLN (Persero) WS2JB branch Sukarami Palembang. It would like to know about the role of service quality on the level of customer satisfaction to customer using prepaid electricity. The data were obtained from the questionnaire given to the customer and processed by percentage and analyzed qualitatively. There are five dimensions of service quality of tangibles, reability, responsiveness, assurance, and empathy. The variable interpretation of tangible gets score 80,61%, reability gets score 83,03%, responsiveness gets score 82,63%, assurance gets score 85,05% and empathy gets score 84,44%. While the dominant variables that give customer satisfaction is the variable interpretation of Assurance get score 85,05%, while variables that get lowest in variable interpretation Tangibles gained score interpretation of 80,61%. It's found that the customer satisfaction is influenced by five dimensions of service quality, and the dominant variables is Assurance gained score 85,05%.

Keywords: Service quality, Customer satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PESEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN DAN TERIMA KASIH	viii
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	6
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Metodologi Penelitian	
1.5.1. Ruang Lingkup Peneliti.....	7
1.5.2. Jenis dan Sumber Data	7
1.5.3. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	7
1.5.4. Metode Pengumpulan Data	9
1.5.5. Analisis Data	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran	13
2.2 Pengertian Kualitas Layanan	14
2.3 Kepuasan Pelanggan	16

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Perusahaan	
3.1.1 Sejarah PT PLN (Persero)	21
3.1.2 Sejarah PT PLN (Persero) WS2JB	22
3.2 Susunan Organisasi Perusahaan	23
3.3 Tujuan PT PLN (Persero)	30
3.4 Visi, Misi, Motto dan Arti Lambang PT PLN (Persero)	
3.4.1 Visi	30
3.4.2 Misi	31
3.4.3 Motto PT PLN (Persero).....	31
3.4.4 Arti Lambang Perusahaan	
3.4.4.1 Komposisi Logo	31
3.4.4.2 Bentuk Logo	32
3.4.4.3 Element-Element Dasar Lambang	32
3.5 Falsafah Perusahaan	34
3.6 Nilai-nilai Perusahaan	34
3.7 Struktur Organisasi	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Dimensi Karakteristik Kualitas Pelayanan Yang Paling Dominan Yang Diberikan Oleh PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Sukarami Saat Proses Pemasangan Listrik Prabayar	37
4.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Sukarami Dalam Proses Pemasangan Listrik Prabayar	49

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	53

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo PLN	31
Gambar 3.2 Bidang Dasar Logo PLN	32
Gambar 3.3 Petir Logo PLN	33
Gambar 3.4 Gelombang Logo PLN	33
Gambar 3.5 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) WS2JB	36

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Contoh Tabel Skala Likert	11
Tabel 1.2	Dasar Interpretasi Skor Item dalam Variabel Penelitian	12
Tabel 4.1	Hasil Kuesioner Variabel Bukti Fisik	38
Tabel 4.2	Hasil Kuesioner Variabel Kehandalan	39
Tabel 4.3	Hasil Kuesioner Variabel Daya Tanggap	42
Tabel 4.4	Hasil Kuesioner Variabel Jaminan	44
Tabel 4.5	Hasil Kuesioner Variabel Empati	46
Tabel 4.6	Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 4.7	Nilai Tingkat Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.8	Dasar Interpretasi Skor Item dalam Variabel Penelitian	51