

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK LISTRIK PRABAYAR  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PT PLN (PERSERO) WS2JB AREA PALEMBANG  
(Studi Kasus Konsumen PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Rivai Palembang)**



**LAPORAN AKHIR**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan Penyusunan Laporan Akhir  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis/Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**AUDIA RIZKIANI**

**061430600482**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PALEMBANG**

**2017**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK LISTRIK PRABAYAR  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PT PLN (PERSERO) WS2JB AREA PALEMBANG  
(Studi Kasus Konsumen PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Rivai Palembang)**



**LAPORAN AKHIR**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan penyusunan Laporan Akhir  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis/Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

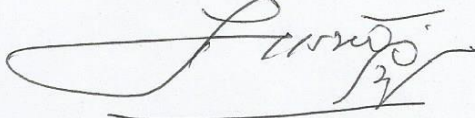
Oleh:

**AUDIA RIZKIANI**

**061430600482**

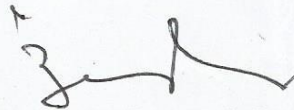
Menyetujui,

Pembimbing I,



**Jusmawi Bustan, S.E., M.Si  
NIP 19590101119889031006**

Pembimbing II,



**A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum. Res.M  
NIP 196008061989101001**

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



**A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum. Res.M  
NIP 196008061989101001**

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI</b>  |  |
|   | <b>POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA</b><br>Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139<br>Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918<br>Website : <a href="http://www.polisriwijaya.ac.id">www.polisriwijaya.ac.id</a> E-mail : <a href="mailto:info@polsri.ac.id">info@polsri.ac.id</a> |   |
| <b>SURAT PERNYATAAN</b>   |   |   |

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : AUDIA RIZKIANI  
NPM : 061430600482  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Analisis Pengaruh Kualitas Produk Listrik Prabayar terhadap Kepuasan Konsumen PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang(Studi Kasus PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Rivai 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 bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta.

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

Palembang, Juli 2017  
Yang Membuat Pernyataan,



Audia rizkiani  
NPM 061430600482

## LEMBAR PENGESAHAN

**Nama** : Audia rizkiani  
**NPM** : 0614 3060 0482  
**Jurusan/Program Studi** : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
**Judul Laporan Akhir** : Analisis Pengaruh Kualitas Produk Listrik  
Prabayar Terhadap Kepuasan Konsumen PT  
PLN (Persero) WS2JB Area Palembang (Studi  
Kasus Konsumen PT PLN (Persero) WS2JB  
Rayon Rivai Palembang)

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

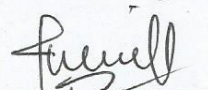
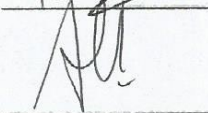
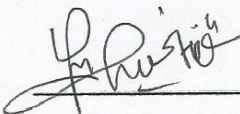
Pada Hari:

Jum'at

Tanggal:

04 Agustus 2017

### TIM PENGUJI

| No. | Nama  | Tanda Tangan   | Tanggal  |
|-----|---|--|----------|
| 1.  | Neneng Miskiyah, S.E., M.Si<br>NIP 197312281996032002 |  | 4/8 2017 |
| 2.  | Al Hushori, S.E., MAB<br>NIP 197004142001121001       |  | 4/8 2017 |
| 3.  | Dra. Yusleli Herawati, M.M<br>NIP 196005071988112001  |  | 4/8 2017 |

***MOTTO dan PERSEMBAHAN:***

***“Sebuah tantangan akan selalu menjadi beban jika itu hanya dipikirkan. Sebuah cita-cita juga adalah beban jika itu hanya angan-angan”***

***(Penulis)***

***Dipersembahkan Untuk:***

- ***Orang tua tercinta***
- ***Saudara-saudara tersayang***
- ***Keluarga yang selalu mendukungku***
- ***Teman-teman seperjuangan 6NC***
- ***Sahabat-sahabat terbaik***
- ***Yang selalu menjadi Inspirasi***
- ***Almamater***

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat dan hidayat-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir tepat pada waktunya. Penulisan Laporan Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan Akhir ini membahas tentang Analisis Pengaruh Kualitas Produk Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Konsumen PT PLN (Persero) Area Palembang (studi kasus Konsumen PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Rivai Palembang)

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Laporan Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan. Hal ini disebabkan pengetahuan, dan pengalaman penulis yang masih terbatas. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca sekalian demi kesempurnaan Laporan Akhir ini, agar penulis dapat menghasilkan karya yang lebih baik lagi. Semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Palembang, Juli 2017

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini. Dengan selesainya Laporan Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, nasehat dan pengarahan serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang sangat berarti bagi penulis, untuk itu penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum. Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Bapak Jusmawi Bustan, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran, petunjuk dan bimbingannya dalam penulisan Laporan Akhir ini.
5. Bapak A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum. Res.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, petunjuk dan bimbingannya dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu dosen di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah membantu dan memberikan ilmu pengetahuan yang dapat berguna bagi penulis.
7. Pimpinan beserta staf dan karyawan/karyawati PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang yang telah memberikan bantuan serta kerjasama yang bermanfaat bagi penulis.
8. Kedua Orang tuaku Ayah Alfajri dan Ibu Susi Hartini yang tercinta yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil serta do'a bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.
9. Adik-adikku Fikri Al-anshor, Fitra ramadani, Anisa salsabila, Askia padila yang paling kusayangi merupakan sumber inspirasi dan penyemangat bagi penulis.

10. Tidak lupa untuk sahabat-sahabatku yang selalu memberikan semangat dan dorongan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
11. Dan semua orang lainnya yang telah membantu dan mendoakan penulis agar dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.

Semoga usaha dan kerja keras dari semua pihak tersebut mendapatkan berkat dan ridho dari Allah SWT. Penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dan bisa digunakan dengan sebaik-baiknya.

Palembang, Juli 2017

Penulis



## **ABSTRAK**

Laporan akhir ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk listrik Prabayar terhadap kepuasan konsumen PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang khususnya konsumen pada Rayon Rivai Palembang. Penulis juga ingin mengetahui sejauh mana kualitas produk yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen. Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif dan kuantitatif, metode penelitian ini menggunakan metode penelitian Studi Kasus. Kuesioner, Observasi, dan Studi kepustakaan sebagai alat pengumpulan data. Populasi berjumlah 38.500 pelanggan pengguna listrik Prabayar sedangkan sampelnya sebanyak 100 responden. Data yang digunakan adalah kepuasan konsumen yang merupakan variabel terikat (Y) dan persepsi konsumen berdasarkan empat tingkat pada kualitas produk yang merupakan variabel bebas (X), yang diantaranya yaitu kinerja ( $X_1$ ), keistimewaan tambahan ( $X_2$ ), keandalan dan daya tahan ( $X_3$ ), dan profil dan citra etika ( $X_4$ ). Analisis data menggunakan F-Test dan T-Test. Hasil menunjukkan nilai R Square yang mempengaruhi kepuasan konsumen PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Rivai Palembang adalah sebesar 41,7%. Tingkat kualitas produk terhadap kepuasan konsumen yang paling dominan adalah keandalan dan daya tahan Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis menyarankan bahwa lebih memperhatikan keempat tingkat kualitas pelayanan produk pada konsumen, terutama tingkat kualitas produk yang kurang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kinerja listrik Prabayar.

Kata Kunci: Kualitas produk, kepuasan konsumen

## **ABSTRACT**

This final report aims to determine the effect of product quality to satisfaction of the customers at PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang especially PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Rivai Palembang. I would like to know the extent service quality the most dominant influence customers satisfaction. This type of research is qualitative, quantitative research and methods of this study using research methods Case Study. Questionnaire, Observation and literature study as a means of data collection. Population of 38.500 customers a prepaid electricity users while the sample of 100 respondents. Data used is customer satisfaction, which is the dependent variable (Y) and the perception of customers based on four levels of product quality which is the independent variable (X), which is a Performance (X1), range and type features (X2), reliability and durability (X3), and Ethical Profile and Image (X4). Analysis of data using the F-test and T-test. The result of demonstrating the value of R Square influencing customer satisfaction to using PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Rivai Palembang for 41,7%. Levels of quality of product the most dominant influence customer satisfaction is reliability and durability. Based on the results of the study, the authors suggested that more attention to the four levels of the customer's product quality, especially the level of product quality that does not affect the customer's satisfaction is performance of prepaid electricity.

Keywords : Product Quality , Customer Satisfaction

## DAFTAR ISI

|   |            |
|---|------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                    | <b>i</b>   |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR</b> ..... | <b>ii</b>  |
| <b>SURAT PERNYATAAN</b> .....                 | <b>iii</b> |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....                | <b>iv</b>  |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....            | <b>v</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                   | <b>vi</b>  |
| <b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....              | <b>vii</b> |
| <b>ABSTRAK</b> .....                          | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                       | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                     | <b>xiv</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                    | <b>xv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                  | <b>xvi</b> |

### **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 .....             | 5  |
|     | 1.4.1 Tujuan Penulisan .....                    | 5  |
|     | 1.4.2 Manfaat Penulisan .....                   | 6  |
| 1.5 | Metodologi Penelitian .....                     | 6  |
|     | 1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....            | 6  |
|     | 1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....               | 6  |
|     | 1.5.3 Teknik Pengumpulan Data Penelitian .....  | 7  |
|     | 1.5.4 Populasi, Teknik Sampling dan Sampel..... | 8  |
| 1.6 | Analisis Data .....                             | 11 |

### **BAB II        TINJAUAN PUSTAKA**

|     |                           |    |
|-----|---------------------------|----|
| 1.1 | Manajemen Pemasaran ..... | 13 |
|-----|---------------------------|----|

|                |   |    |
|----------------|---|----|
| 2.1.1          | Pengetian Manajemen Pemasaran .....   | 13 |
| 1.2            | Produk .....  | 13 |
| 1.2.1          | Pengertian Produk .....   | 13 |
| 1.2.2          | Pengertian Kualitas Produk .....  | 14 |
| 1.2.3          | Dimensi Kualitas Produk .....   | 14 |
| 1.3            | Kepuasan Konsumen .....   | 15 |
| 2.3.1          | Pengertian Kepuasan Konsumen .....  | 15 |
| 2.3.2          | Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....  | 16 |
| <br>           |   |    |
| <b>BAB III</b> | <b>KEADAAN UMUM PERUSAHAAN</b>  |    |
| 3.1            | Sejarah singkat perusahaan .....  | 17 |
| 3.2            | Visi dan Misi Moto PT PLN (Persero) .....   | 18 |
| 3.3            | Struktur Organisasi .....   | 19 |
| 3.4            | Fungsi Dan Tugas Pokok .....  | 21 |
| <br>           |   |    |
| <b>BAB IV</b>  | <b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>   |    |
| 4.1            | .Profil Responden .....   | 30 |
| 4.2            | .Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....   | 33 |
| 4.3            | Uji Validitas .....   | 34 |
| 4.4            | Uji Reliabilitas .....  | 36 |
| 4.5            | Uji Hipotesis .....   | 38 |
| 4.5.1          | Uji Statistik F .....   | 38 |
| 4.5.2          | Uji Statistik t .....   | 41 |
| 4.6            | Uji regresi berganda .....  | 46 |
| 4.7            | Dimensi Kualitas Produk Listrik Prabayar yang<br>Paling Dominan Berpengaruh Terhadap Kepuasan<br>Konsumen PT PLN (Persero) WS2JB Rayon<br>Rivai Palembang ..... | 49 |
| <br>           |   |    |
| <b>BAB V</b>   | <b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>   |    |
| 5.1            | Kesimpulan .....  | 50 |

|     |             |    |
|-----|-------------|----|
| 5.2 | Saran ..... | 50 |
|-----|-------------|----|

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel 1.1  | Komparasi listrik Prabayar dan listrik Pascabayar .....   | 2  |
| Tabel 1.2  | Pengukuran Skala Likert .....   | 8  |
| Tabel 4.1  | Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur .....  | 32 |
| Tabel 4.2  | Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 32 |
| Tabel 4.3  | Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....   | 33 |
| Tabel 4.4  | Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....   | 33 |
| Tabel 4.5  | Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....  | 34 |
| Tabel 4.6  | Hasil Uji Validitas Kualitas Produk Listrik Prabayar PT PLN (Persero)<br>WS2JB Rayon Rivai Palembang .....      | 36 |
| Tabel 4.7  | Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen Listrik Prabayar<br>PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Rivai Palembang .....    | 37 |
| Tabel 4.8  | Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk Listrik Prabayar<br>PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Rivai Palembang .....   | 38 |
| Tabel 4.9  | Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen Listrik Prabayar<br>PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Rivai Palembang ..... | 40 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Koefisien Determinasi Secara Simultan .....   | 41 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Statistik F .....   | 43 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji Statistik t .....   | 44 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....   | 49 |
| Tabel 4.14 | Variabel X yang paling dominan berpengaruh terhadap Y .....   | 51 |

## DAFTAR GAMBAR

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Gambar 1.1 | Struktur organisasi PT PLN (Persero) WS2JB<br>Area Palembang ..... | 21 |
|------------|--|----|

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Balasan Dari PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang
- Lampiran 3 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 4 Lembar bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Rekomendasi
- Lampiran 7 Lembar Persetujuan Revisi
- Lampiran 8 Jumlah pelanggan PT PLN (Persero) WS2JB  
Rayon Rivai Palembang
- Lampiran 9 Frekuensi Rekapitulasi
- Lampiran 10 Perhitungan profil responden
- Lampiran 11 Uji validitas XI, X2, X3, X4, dan Y
- Lampiran 12 Uji Reliability X1, X2, X3, X4, dan Y
- Lampiran 13 Uji Statistik F, Uji t, dan regresi Linier Berganda
- Lampiran 14 Tabel F
- Lampiran 15 Tabel t
- Lampiran 16 Tabel r