

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PT PLN CABANG AMBULU
MENGUNAKAN METODE IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi syarat
memperoleh gelar sarjana Manajemen**



Oleh :

Alif Rosul Insani

1510411174

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2019

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alif Rosul Insani
Nim : 1510411174
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar- benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT PLN CABANG AMBULU MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan subnansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

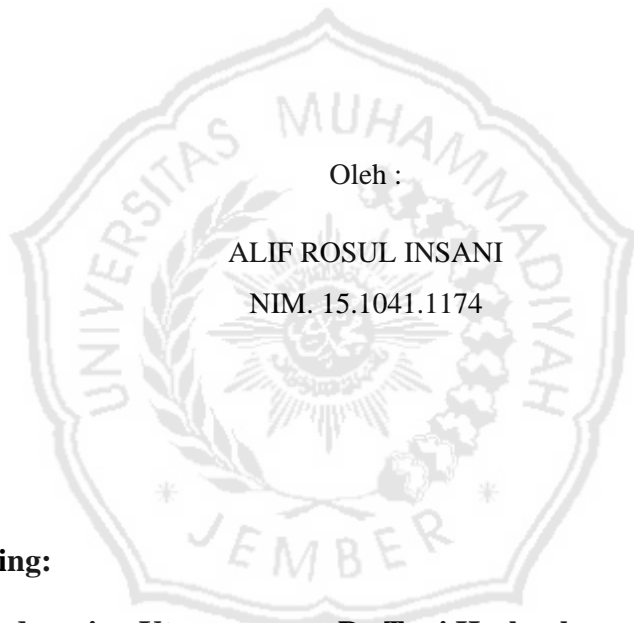
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak –pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 27 Juli 2019
Yang menyatakan,

Alif Rosul Insani
NIM. 15.1041.1174

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASA KONSUMEN PT PLN CABANG AMBULU MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)



Oleh :

ALIF ROSUL INSANI

NIM. 15.1041.1174

Pembimbing:

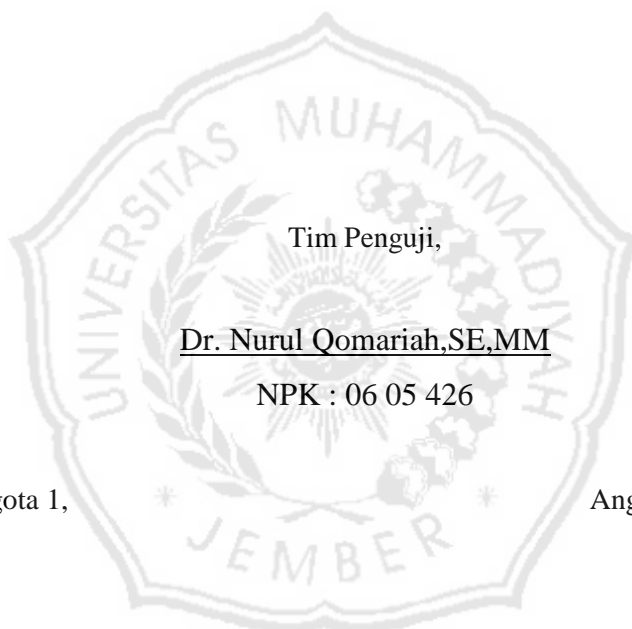
Dosen Pendamping Utama : Dr Toni Herlambang, SE,MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Haris Hermawan, SE,MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pt pln cabang ambulu menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Sabtu
Tanggal : 27 Juli 2019
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember



Tim Penguji,

Dr. Nurul Qomariah,SE,MM

NPK : 06 05 426

Anggota 1,

Anggota 2,

Dr. Toni Herlambang,MM
NPK 06 03 425

Haris Hermawan SE,MM
NPK 15 03 643

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

Dr. Arik Susbiyani. SE, M.Si
NPK 01 09 289

Haris Hermawan SE,MM
NPK 15 03 643

MOTTO

“Berdoalah kepada ku pastilah aku kabulkan untukmu”

(QS. Al Mukmin :60)

“Waktu bagaikan pedang, jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (potong).

(HR. Muslim)

“Surga itu dibawah telapak kaki ibu”

(HR. Ahmad)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak – banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Untuk kedua orang tuaku tercinta H warki dan Hj rokayah , adik Ba'diyah Qurbani F dan adik Tablighul Akbar Al Fauziyah yang telah memberi dukungan dan doa yang tidak ada batasnya. Terima kasih untuk segalanya, ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik. serta seluruh keluarga besar H Hafid Dahrudjadi.
2. Teman dekat Deviena Rizki Ramadhani telah memberikan tenaga, dukungan dan doa untuk terselesaikannya skripsi ini.
3. Sahabat- sahabatku David, Nico, Bayu, panji, Imron, chintan, Galuh, Nadif, Erpan, Rofi, Bidin, Alm Ari, kelompok KKN 31, teman-teman ayam crispy, Mas Puji dan Mbak Ani yang sudah menjadi keluarga kedua dan tak pernah henti selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2015 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
5. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT PLN CABANG AMBULU Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa)".

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca atas skripsi ini.

Semangat, motivasi, dan usaha yang pantang menyerah hanyalah sebuah modal yang dimiliki penulis. Namun terkadang semua itu mengendur dan hendak mati. Tanpa adanya bantuan dan kerjasama dari orang – orang yang mau menerangi. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Dr. Arik Susbiyani. SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Haris Hermawan SE,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Dr Toni Herlambang,SE,MM selaku dosen pembimbing I dan Haris Hermawan, SE,MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Dr. Nurul Qomariah,SE,MM selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
6. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
7. Pihak Kantor PT PLN Cabang Ambuu yang telah memberikan ijin dan karyawan yang telah membantu pelaksanaan penelitian.
8. Serta kepada semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas semua bantuan yang diberikan,

semoga Allah SWT memlimpahkan berkah dan rahmat-Nya bagi semua Bapak, Ibu, dan saudara sekalian.

Semoga amal baik yang telah mereka berikan dengan tulus dan ikhlas pada penulis dapat balasan dari Allah SWT. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Jember, 27 Juli 2019

Alif Rosul Insani

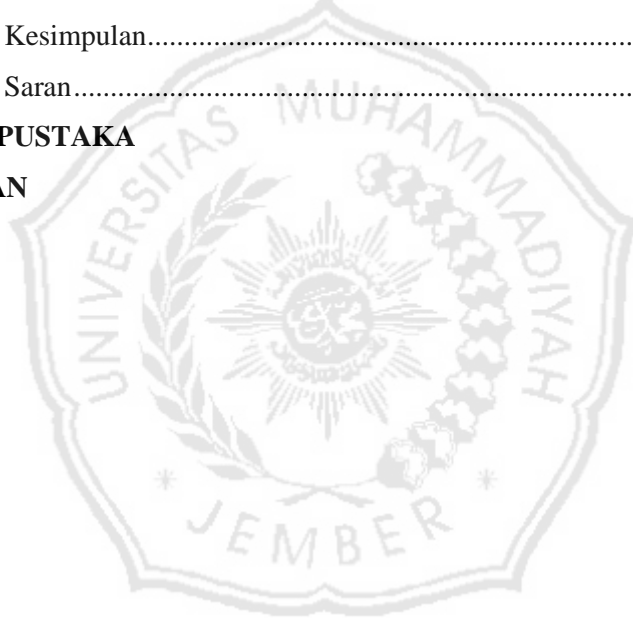


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERNYATAAN.....	i
HALAMAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN ABSTRAK	viii
HALAMAN ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teori.....	4
2.2 Penelitian Terdahulu.....	9
2.3 Kerangka Konseptual	12
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Desain penelitian	13
3.2 Tekhnik pengumpulan data	13
3.3 Skala Pengukuran.....	14

3.4 Teknik Pengambilan sampel.....	15
3.5 Teknik Analisis Data	16
3.6 Pengukuran Metode IPA	17
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Penelitian	22
4.2 Deskriptif Responden.....	24
4.3 Analisis Data	37
4.4 Analisis IPA	40
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	46
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Survey awal nilai kepuasan konsumen	2
Tabel 2.2. Penelitian terdahulu.....	10
Tabel 4.7 Frekuensi Jenis Kelamin	25
Tabel 4.8 Frekuensi Usia.....	25
Tabel 4.9 Frekuensi Pernyataan Kinerja Tangibles.....	26
Tabel 4.10 Frekuensi Pernyataan Kinerja Reliability	27
Tabel 4.11 Frekuensi Pernyataan Kinerja Responsivenes.....	28
Tabel 4.12 Frekuensi Pernyataan Kinerja Assurance.....	29
Tabel 4.13 Frekuensi Pernyataan Kinerja Emphaty	30
Tabel 4.14 Frekuensi Pernyataan Harapan Tangibles	32
Tabel 4.15 Frekuensi Pernyataan Harapan Reliability	33
Tabel 4.16 Frekuensi Pernyataan Harapan Responsivenes	34
Tabel 4.17 Frekuensi Pernyataan Harapan Assurance	35
Tabel 4.18 Frekuensi Pernyataan Harapan Empati	36
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Validitas Kinerja	38
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Validitas Harapan	39
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Reliabilitas Kinerja	40
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Reliabilitas Harapan.....	40
Tabel 4.23 Perhitungan IPA	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	12
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor PT PLN Ambulu	23
Gambar 4.2 Diagram Kartesius	42



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pengantar Kuesioner
- Lampiran 2 Hasil Output SPSS Kriteria Responden
- Lampiran 3 Hasil Output SPSS Frekuensi Pernyataan Responden Kinerja dan Harapan
- Lampiran 4 Hasil Output SPSS Uji Validitas Kinerja dan Harapan
- Lampiran 5 Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas Kinerja dan Harapan
- Lampiran 6 Tabel r Product Moment
- Lampiran 7 Metode IPA
- Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian



DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan dengan indeks kepuasan metode IPA dan MODEL KANO*. Yogyakarta. BPFE Yogyakarta.
- Arief, 2007, *Pemasaran jasa & Kualitas Pelayanan*, Bayumedia Publishing, Malang.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Arikunto. S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Ariyoso. 2009. Metode IPA .<http://ariyoso.wordpress.com/2009/12/15.Konsep-importance-performance-analysis/>.15 Desember 2005.
- Assegaff, Muhammad. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ekonomi Bisnis, Vol 10 No 2.
- Atmawati, Rustika, dan M, Wahyudin. 2004. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall studi kasus pada konsumen Matahari Solo Grand Mall. program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Atmawati, Rustika, dan M, Wahyudin. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departemen Store Di Sologrand Mall*.Surakarta: Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS.
- Azwar. S.2000 Sikap Manusia. *Teori dan Pengukurannya*. Jogjakarta. Pustaka Pelajar Jogja Offset.
- Bambang. Supomo. dan Nur Indrianto. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedua. Yogyakarta. Penerbit BFEE UGM.
- Basu, swastha, 2000. *Manajemen Pemasaran Modern*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Brandt, D.R., 2000, An “outside-in” Approach to Determining Customer Driven Priorities For Improvement and innovation, White Paper Series, Volume 2-2000.
- Buchari. Alma, 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan 5. Bandung. CV Alfabeta.
- Burns, P.C., Roe, B.D., & Ross, E.P. 1986. *teaching Reading in Today’s elementary School*. Bostom: Houghton Mifflin Company.
- Crompton, J.L., and Duray, N.A.1985. An Investigation of the Relative Efficiency Of Four Alternative Approaches to importance-performance Analysis, *Journal Of Marketing Science*.

- Erlina, 2001. *metodologi Penelitian Medan*: USU Press.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Irwansahaja. *Pengertian Jasa, Karakteristik Jasa, dan Strategi Jasa*. 13 May 2013. irwansahaja.blogspot.com/2013/05/pengertian-jasa-karakteristik-jasa-dan.html
- Iswari Manik Istri dan Satriawan I ketut. 2015. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Jasa Dengan Menggunakan Metode IPA Studi Kasus Pada Restoran Subak Denpasar*. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*.
- Issac, S, & Michael, W. B. 1981. *Handbook in research and evaluation*. California: Edits Publishers.
- Kotler, Philip. 2007, *Manajemen Pemasaran Jilid 1, Edisi Revisi* Jakarta..
- Kotler, Philip 2008, *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip. 2009, *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta; Erlangga.
- Kotler, Philip. dan Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran. Edisi Ketiga Belas. Jilid I* Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, 2008. *prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 1993. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*. FE Universitas Indonesia. Jakarta.
- Kriyantono, Rachmat. 2012. *PR Writing: Teknik Produksi media Publik Relations dan Publisitas Korporat*. Jakarta: Kencana.
- Ong Oscar Johan, Pambudi Jati. 2014. *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis di SBU LABORATORY CIBITUNG PT SUCOFINDO*. J@TI Undip.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V, and Berry L. (1990). *A Conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, Vol. 49, pp. 41-50
- Putri Revita Dwi dan Hariwan Peggy. 2015. *Kualitas Pelayanan Pada Layanan Call Center Menggunakan Metode IPA Pada Pengguna Layanan Call Center 108 Di Bandung*. e-Proceeding Of Management.
- Qomariah, Nurul. 2014. *Student Satisfaction Of Service Quality Education In Jember*. *Jurnal Of Business And Banking*
- Rambat Lupiyoadi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa. Teori dan praktek*. Jakarta: Salemba Empat.

- Rambat. Lupiyoadi, dan A Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi kedua. Jakarta. Salemba Empat.
- Setyabudhi L Albertus, Larisang, Hutauruk M Sabam. 2018. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengangkutan Sampah PT.Sacor Mandiri Jaya*. Jurnal Industri Kreatif (JIK).
- Santoso,2011. *Persepsi Konsumen terhadap kualitas pelayanan bakpao telo dengan metode importance performance analysis (IPA)*. Jurnal teknologi pertanian. 12(1):9
- Sugiyono, Prof, Dr. 2010. Statistika untuk penelitian. Bandung. Alfabeta CV.
- Sugiyono, Prof, Dr. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung. Alfabeta CV.
- Sugiono, 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung:alfabeta.
- Sugiono, 2006. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung:Alfabeta.
- Sumarwan, U. 2003. Perilaku Konsumen, Teori dan penerapannya Dalam Pemasaran. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Suryo Dwi Pamungkas Redhani dan Yanti Dewi Nuri. 2017. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Makan Al-Zahra Express Food Di Banjarbaru*. Frontier Agribisnis1.
- Tjiptono, Chandra, 2007 , *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 2, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2012. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta. Andi.
- Usmara, (2003), strategi Baru Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Amoro Book
- Wijaya, Tony. 2011. Manajemen Kualitas Jasa. PT Indeks Kembangan. Jakarta.
- Yamit. Zulian. 2001. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta. Ekonosia.
- Yola, M dan Budianto, D. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*, Jurnal Optimasi System Industri.
- Zeithaml, Valarie A. 2000 *Service Marketing edition : Integrating Customer Focus*. New York.McGraw-Hill Inc.

