

**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
LISTRIK PRABAYAR DAN LISTRIK PASCABAYAR PT. PLN (Persero)**

(Studi Kasus di PT. PLN (Persero) Kecamatan Tanggul, Jember)



SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi

Oleh:

Bagus Maulana Farandika

NIM. 1510411284

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : BAGUS MAULANA FARANDIKA

NIM : 1510411284

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **“ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN LISTRIK PRABAYAR DAN LISTRIK PASCA BAYAR PT. PLN (Persero)**(Studi Kasus di PT. PLN (Persero) Kecamatan Tanggul, Jember) adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab 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 di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Juli 2019

Yang menyatakan,

BAGUS MAULANA FARANDIKA
1510411284

SKRIPSI

ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN LISTRIK PRABAYAR DAN LISTRIK PASCA BAYAR PT. PLN

(Persero)

(Studi Kasus di PT. PLN (Persero) Kecamatan Tanggul, Jember)



Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Anwar. MSC

Dosem Pembimbing Pendamping : Haris Hermawan, SE, MM

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : (Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Listrik Prabayar Dan Listrik Pascabayar di PT. PLN (Persero) Cabang Tanggul Jember), telah uji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Bagus Maulana Farandika
Tanggal : Senin, 05 Agustus 2019
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Seno Sumowo, SE, MM

NPK : 01 09 288

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Drs. Anwar M, SC

NPK : 85 03 125

Haris Hermawan SE, MM

NPK : 15 03 643

Mengesahkan :

Dekan,

Ketua Progam Studi,

Dr. Arik Susbiyani. SE, Msi

NPK : 01 09 289

Haris Hermawan, SE, MM

NPK : 15 03 643

MOTTO

بِالْعِلْمِ فَعَلَيْهِ أَرَادَهُمَا وَمَنْ بِالْعِلْمِ، فَعَلَيْهِ أَرَادَ الْآخِرَةَ وَمَنْ نَعِلْمِ، بِأَفَعَلَيْهِ دَالِدُنْيَا أَرَا مَنْ

”Barang siapa yang menghendaki kehidupan dunia maka wajib baginya memiliki ilmu, dan barang siapa yang menghendaki kehidupan Akherat, maka wajib baginya memiliki ilmu, dan barang siapa menghendaki keduanya maka wajib baginya memiliki ilmu”.(HR. Turmudzi)



PERSEMBAHAN

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

1. Ayahku dan Ibuku yang telah mengasuhku dan memberi segala kasih sayang serta pengorbanannya kepadaku terima kasih atas doa yang diberikan demikeberhasilanku;
2. Kakak-Kakakku yang telah mendukung sehingga saya berhasil menyelesaikan skripsi; (Keluarga Supriyanto S.pd and gank)
3. Teman Seperjuangan yang telah mendukung,menemani dan memberikan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi; yaitu : Sulton/raja syaiton/jelmaan jin iprit , Jaka/beledosan, luckman/Toso/Tojok/corong knalpot, Surur/ sruntul/ Dosen KW super, Ade/orang yang punya uang Rp. 2000 saja, Picky, Hamza/ Pro player Gagal, Danu/si kuda loemord, Yoga arek Majang.
4. Sahabatku yang sudah memberikan dorongan luar biasa sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi; Faris / Mancox dan Hendy/ Debleng.
5. Teman-teman Manajemen Fakultas Ekonomi 2015 atas pemberian semangat serta doanya; dan juga saya berterima kasih untuk Mantan yang namanya tidak bisa saya sebutkan, yaitu Hesty yang menemani saya beberapa tahun dikampus.
6. Teman-teman Kelas, KKN yang saya cintai, teman seperjuangan mengerjakan skripsi ini setiap hari sistem kebut dan tidur hanya 2 jam saja yaitu Vicky Bronies Amanda Putra/si orang kaya pelit, dan juga teman-teman yang selalu menemani kekampus.
7. Bapak dosen pembimbing satu dan dua, penulis mengucapkan terima kasih atas dorongan dan bimbingannya;
8. Almamater tercinta dan Kampus tercinta Universitas Muhammadiyah Jember.

ABSTRAK

Peneliti bebas memberikan petunjuk-petunjuk penelitian pada orang yang dijumpai dan bersedia menjadi responden, penggunaan listrik prabayar dan pascabayar berjumlah 100 responden dengan jumlah pengguna listrik prabayar sebesar 50 responden dan pengguna listrik pascabayar sebesar 50 responden. Pengambilan sampel untuk penelitian ini yaitu dilakukan berdasarkan konsumen penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Karena menggunakan pendekatan kuantitatif, Data disajikan dalam bentuk tabel-tabel frekuensi maka analisis dan penerapan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis Paired Sample T-Test (Uji Beda). Untuk mengamati perbandingan listrik prabayar dan listrik pascabayar. Pemilihan model bergantung dengan analisis data yang dilakukan dengan menggunakan bantuan program software SPSS.

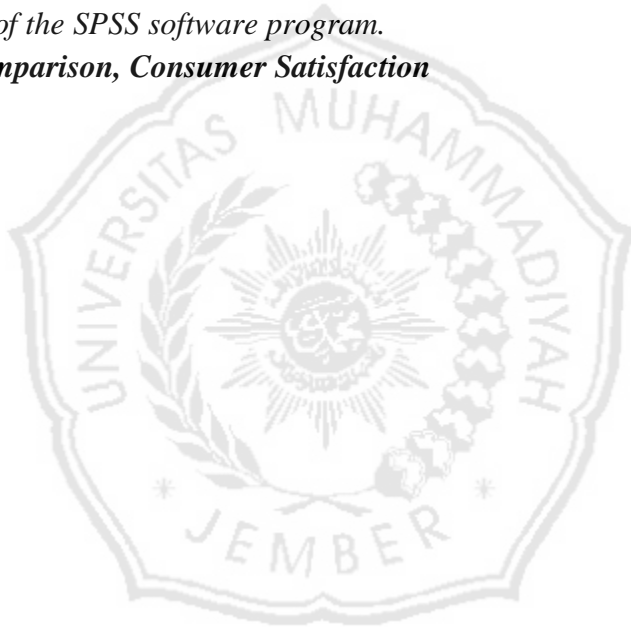
Kata Kunci : Perbandingan, Kepuasan Konsumen



ABSTRACT

Researchers are free to provide research instructions to people who are found and willing to be respondents, the use of prepaid and postpaid listrik amounted to 100 respondents with the number of prepaid electricity users by 50 respondents and postpaid electricity users by 50 respondents. Sampling for this study is carried out based on consumers of this research is descriptive quantitative. Because it uses a quantitative approach, the data is presented in the form of frequency tables, the analysis and application of the data carried out in this study is to use the Paired Sample T-Test analysis. To observe the comparison of prepaid electricity and postpaid electricity. The choice of the model depends on data analysis carried out using the help of the SPSS software program.

Keywords: Comparison, Consumer Satisfaction



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Sebagai manusia biasa saya tidak akan pernah luput dari kesalahan, penulis (Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Listrik Prabayar Dan Listrik Pascabayar di PT. PLN (Persero) Cabang Tanggul Jember) menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan.

Maka dari itu dengan segala kerendahan hati saya mohon kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun pembaca. Pada kesempatan ini saya menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak atas bimbingan, bantuan dan motivasi yang sangat berguna dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini, untuk itu saya mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Muhammad Hazmi, DESS, Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Haris Hermawan SE,MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak dan ibu, selaku dosen pembimbing dan dosen penguji yang telah berkenan meluangkan waktu, memberikan arahan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
6. Pada bagian pengajaran Fakultas Ekonomi Manajemen terima kasih atas bantuan, doa dan dukungannya.
7. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Jember, Juli 2019

Bagus M. Farandika

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kepuasan Konsumen.....	6
2.1.1 Pengertian Kepuasan	6
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	7
2.1.3 Komponen Kepuasan Konsumen	8
2.1.4 Indeks Kepuasan Masyarakat	11
2.2 Layanan Listrik Prabayar dan Pascabayar	14
2.2.1 Listrik Prabayar	14
2.2.2 Listrik Pascabayar	15
2.3 Konstruksi Kerangka Pikir	16
2.4 Hipotesis	17
2.5 Penelitian Terdahulu	17
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	18
3.2 Definisi Operasional.....	18
3.3 Pendekatan Penelitian	20
3.4 Jenis Penelitian.....	20
3.5 Teknik Pengambilan Populasi dan Sempel.....	20
3.6 Sempel	22
3.7 Teknik Pengumpulan Data	23
3.7.1 Teknik Analisis Data.....	23

Metode Pengolahan dan Analisis Data

3.7.2 Analisis Deskriptif	24
3.7.3 Uji Validasi	24
3.7.4 Uji Reabilitas	25

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah PLN	26
B. Visi dan misi PT. PLN	27
4.1 Gambaran Definisi Responden.....	28
4.2 Analisis Identitas Responden	33
4.3 Uji Validitas.....	35
4.3.1 Hasil Uji Validitas Listrik Prabayar	36
4.3.2 Hasil Uji Validitas Listrik Pascabayar.....	37
4.4 Uji Reabilitas	38
Hasil Uji Validitas Listrik Prabayar.....	38
Hasil Uji Validitas Listrik Prabayar.....	39
4.5 Hasil Uji T-test	41
4.5.1 Hasil Uji T-test Prosedur Pelayanan	41
4.5.2 Hasil Uji T-test Persyaratan Pelayanan.....	42
4.5.3 Hasil Uji T-test Kewajaran Pelayanan	43
4.5.4 Hasil Uji T-test Kepastian Biaya	44
4.5.4 Hasil Uji T-test Kenyamanan Lingkungan	45
4.6 Pembahasan.....	46

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran.....	49

DAFTAR PUSTAKA.....	iv
----------------------------	-----------

LAMPIRAN TABULASI DATA.....	v
------------------------------------	----------