



**KUALITAS PELAYANAN PASANG BARU LISTRIK TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN RUMAH TANGGA PT. PERUSAHAAN  
LISTRIK NEGARA (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TIMUR RAYON  
SITUBONDO KECAMATAN SITUBONDO**

SKRIPSI

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

Oleh :

M. Noer Bayu Iskandar

NIM. 14.10.411.155

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2019

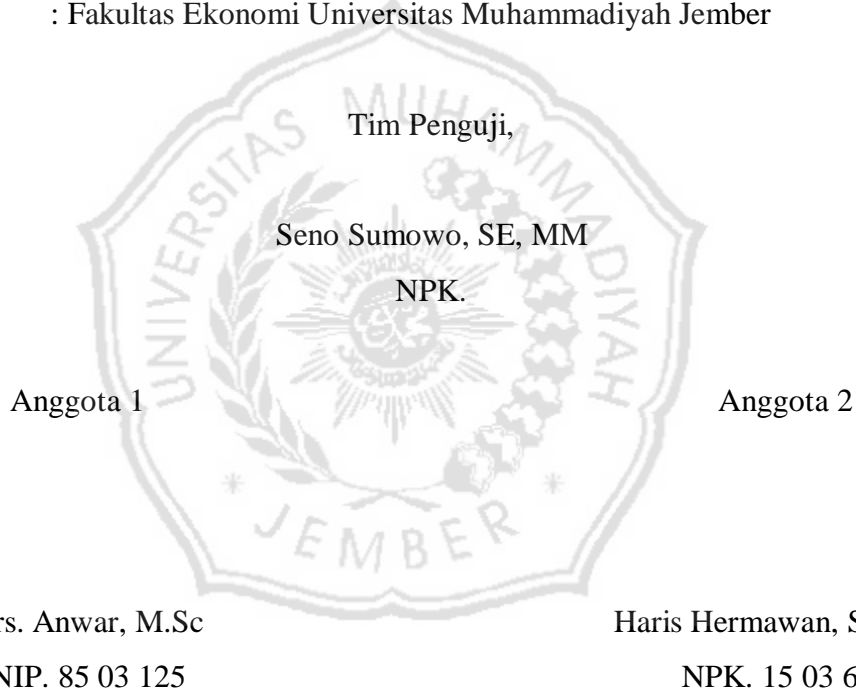
## PENGESAHAN

Skripsi berjudul: KUALITAS PELAYANAN PASANG BARU LISTRIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH TANGGA PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TIMUR RAYON SITUBONDO KECAMATAN SITUBONDO, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 15 Januari 2019

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember



Mengesahkan

Dekan

Ketua Program Studi

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

Drs. Anwar, M.Sc  
NIP. 85 03 125

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Azza Wa jalla yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN PASANG BARU LISTRIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH TANGGA PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TIMUR RAYON SITUBONDO KECAMATAN SITUBONDO.”

Skripsi ini disusun untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.

Dengan penuh rasa syukur, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya karena dalam menyelesaikan skripsi ini banyak menerima bantuan, bimbingan, dan juga dukungan dari berbagai pihak. Terima kasih saya ucapkan kepada :

1. Ibu Dr. Arik Susbiyani, SE, MM, M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Drs. Anwar, M.Sc selaku dosen pembimbing 1 skripsi ini atas waktu, perhatian, kesabaran dan segala bimbingan serta arahannya yang senantiasa memotivasi penulis dalam proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir selama penulisan skripsi ini.
3. Bapak Haris Hermawan SE, MM selaku dosen pembimbing 2 skripsi ini atas waktu, perhatian, kesabaran dan segala bimbingan serta arahannya yang senantiasa memotivasi penulis dalam proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir selama penulisan skripsi ini.
4. Bapak Seno Sumowo , SE, MM selaku Dosen Penguji yang senantiasa memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Kepada Ibunda Yusnia Fin Faradillah tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, nasihat, serta kesabarannya yang luar biasa sehingga penulis bisa menyelesaikan pendidikan ini.
6. Kepada Ayahanda Hasan Ismantoro yang dengan setia dan tulus membimbing dan memberikan semangat kepada saya.
7. Untuk teman–teman di Fakultas Ekonomi Angkatan 2014.
8. Semua Bapak/Ibu Dosen dan Staff Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan pelajaran, bimbingan, semoga Allah senantiasa memberikan rahmat limpahan-Nya sebagai balasan amalan baiknya.
9. Kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis hingga akhir penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga segala kebaikan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini mendapatkan imbalan yang berlipat ganda dari ALLAH SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun dan akhirnya penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, 15 Januari 2019

M. Noer Bayu Iskandar  
Nim. 14.10.411.155

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>HALAMAN ABSTRAK</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat .....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Pengertian pelayanan Publik .....	10
2.1.2 Pengertian Jasa .....	11
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.4 Model ServQual .....	14
2.1.5 Prosedur Layanan Pasang Baru .....	18
2.2 Penelitian Terdahulu .....	20

2.3	Kerangka Konseptual.....	22
2.4	Hipotesis Penelitian .....	23
<b>BAB 3</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
3.1	Identifikasi Variabel .....	24
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	24
3.3	Desain penelitian .....	27
3.4	Jenis Data .....	27
3.5	Populasi dan Sampel.....	28
3.5.1	Populasi.....	28
3.5.2	Sampel.....	28
3.6	Teknik Pengukuran Data.....	30
3.7	Teknik Pengukuran Variabel.....	32
3.8	Teknik Analisis Data .....	32
3.9	Jadwal Penelitian.....	36
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1	Gambaran Umum Penelitian .....	38
4.1.1	Profil Perusahaan .....	38
4.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	40
4.3	Struktur Organisasi .....	40
4.4	Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis.....	49
4.4.1	Deskripsi Statistik Responden.....	49
4.5	Analisis Deskriptif Jawaban Responden.....	50
4.6	Hasil dan Pembahasan.....	57
4.6.1	Uji Instrumen Data .....	57
4.6.1.1	Uji Validitas .....	57
4.6.1.2	Uji Reliabilitas .....	58
4.7	Analisis Data.....	59
4.7.1	Analisis Regresi Linier Berganda .....	59
4.7.2	Pengujian Asumsi Klasik .....	61

4.7.3 Pengujian Hipotesis .....	64
4.7.4 Koefisien Determinasi .....	66
4.8 Pembahasan .....	60
4.8.1 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	67
4.8.2 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	68
4.8.3 Pengaruh DayaTanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	69
4.8.4 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	70
4.8.5 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	71

**BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	73
5.2 Saran .....	73

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Pengisian Kuesioner
- Lampiran 4 Rekapitulasi Kuesioner
- Lampiran 5 Frekuensi Pernyataan Responden
- Lampiran 6 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 7 Hasil uji Reliabilitas
- Lampiran 8 Hasil Uji Regresi, Uji Asumsi Klasik, Dan Uji Hipotesis
- Lampiran 9 Hasil Tabel *Product Moment* dan Tabel Distribusi T





## DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Moestosim. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Banyumedia.
- Annafi 2013. *Teknik Analisis Linier Berganda*. Surabaya: Gava Media
- Arikunto, Suharsimi. 2007. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta. Bungin, Burhan. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Chandra, Gregorius & Fandy Tjiptono. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Keban, Yeremias. 2006. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Purwanto dan Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Gava Media.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik-Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sigit 2015, *Manajemen Pemasaran Dalam Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Mitra Media
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 2010. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, M.A.J. 2008. *Teknik Sampling untuk Survei & Eksperimen*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta : Kencana. Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan & Pengembangan Departemen