

ABSTRAK

Ayu Ratna Sari. BP 07194008. Skripsi ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemasangan Baru terhadap Kepuasan Pelanggan di PT.PLN (Persero) Ranting Painan pada Tahun 2010. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Andalas Padang. 140 Halaman. Referensi 20 Buku, 2 Skripsi, 1 Jurnal Ilmiah, 1 Artikel, 2 Laporan, 2 Kamus, 2 Peraturan Hukum, 4 Artikel Internet.

Penelitian dilakukan pada PT.PLN (Persero) Ranting Painan. Bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang melakukan pemasangan baru di PT.PLN (Persero) Ranting Painan pada tahun 2010. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penjelasan (*explanatory research*). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PLN golongan rumah tangga yang telah melakukan pemasangan baru pada tahun 2010 yang berjumlah 1076 pelanggan. Sampel dalam penelitian ini adalah 82 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik sistematis (*systematic sampling*) menggunakan kerangka sampel. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisa data dilakukan dengan program SPSS V.17 *for windows* dengan mencari hubungan melalui koefisien korelasi *rank spearman* dan tabel frekuensi. Berdasarkan hasil penelitian korelasi menunjukkan hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen sangat rendah, hal ini ditunjukkan dengan nilai korelasi sebesar 0,030. Pengujian hipotesis secara parsial dari variabel independen tidak signifikan, karena nilai signifikansi $> 0,05$. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa kemampuan variabel kualitas pelayanan dalam menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 0.2%. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang sangat rendah antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang melakukan pemasangan baru di PT.PLN (Persero) Ranting Painan pada tahun 2010.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Ayu Ratna Sari. BP 07194008. The title of mini thesis is The Relation of Quality Service New Installation of Customer Satisfaction at PT.PLN (Persero) Ranting Painan in 2010. State Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University in Padang. 139 Pages. 20 Reference Books, 2 Mini Thesis, 1 Scientific Journal, 1 Articles, 2 Reports, 2 Dictionary, 2 of Regulation, 4 Internet Articles.

This research is conducted in PT.PLN (Persero) Ranting Painan. Aims to describe the quality service and customer's satisfaction and to describe relation of quality service and customer's satisfaction that who did the new installation in PT.PLN (Persero) Ranting Painan in 2010. In this research, the authors use a quantitative approach with type of research is explanations (explanatory research). The population in this research were group of PLN's household costumers who have the new installation in 2010, which amounts to 1076 costumers. The sample in this research were 82 respondents. The sampling technique in the research was conducted with systematic technique (systematic sampling) using a sampling frame. The method of data collection use questionnaire and documentasion. Analysis technique performed with SPSS V.17 for windows to find relationships through spearman rank correlation coefficients and frequency tables. Results of this research is the correlation shows the relationship between the independent variables with the dependent variables is very low, as shown by correlation value of 0.030. Testing the hypothesis is partially independent variables is not significant, because the significance of all values > 0.05 . Determination coefficient shows that variable capability of the variable quality of care in explaining customer satisfaction is amount 0.2%. The summary of this research is there is very low relations between quality of service and customer's satisfaction that have new installation in PT.PLN (Persero) Ranting Painan in 2010.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemasangan Baru Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di PT.PLN (Persero) Ranting Painan Pada Tahun 2010” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan doktor), baik di Universitas Andalas maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, penilaian dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali bantuan dan arahan dari tim pembimbing.
3. Karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan lain yang berlaku.

Padang, Oktober 2011
Yang Membuat Pernyataan,

AYU RATNA SARI
BP. 07 194 008

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *rabbi'l'alamin*, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya yang tiada terhingga kepada kita semua khususnya kepada penulis dalam proses penyelesaian penulisan skripsi ini. *Finally*, skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemasangan Baru Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di PT.PLN (Persero) Ranting Painan Pada Tahun 2010”** ini telah dapat terselesaikan walaupun dengan segala macam hambatan dan rintangan, namun *alhamdulillah* dapat dilalui dengan baik. Adapun tujuan dari tulisan ini diajukan adalah guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas.

Dalam penyelesaian skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan banyak pihak. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Ria Ariany, M.Si selaku pembimbing I yang telah banyak membantu penulis baik berupa pikiran, dorongan, saran dan semangat agar skripsi ini selesai tepat pada waktunya.
2. Bapak M. Ichsan Kabullah. S.IP, M.PA selaku pembimbing II yang telah memberikan kesempatan untuk bertukar pikiran, ide, dan sumbangsih yang sangat berguna dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Dekan FISIP Universitas Andalas beserta jajarannya dan seluruh dosen pengajar yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama menjadi mahasiswa hingga lulus.
4. Segenap staf dan karyawan di lingkungan FISIP atas segala bantuan dan layanan yang diberikan selama ini, khususnya buat Pak Yul yang mengurus administrasi dan surat-surat yang diperlukan.
5. Bapak Darmalis dan seluruh supervisor PT.PLN (Persero) Ranting Painan yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian serta data-data yang dibutuhkan penulis untuk skripsi ini.

6. Kepada pelanggan *user* yang telah diganggu sedikit waktunya ketika diwawancara.
7. Teman-teman seperjuangan dan seangkatan di Prodi Ilmu Administrasi Negara 2007 atas kebersamaan selama ini.
8. Rekan-rekan angkatan 05, 06, 08, 09, 10 dan 11 walaupun ada yang tidak terlalu kenal tapi harus dan akan meneruskan perjuangan di AN, lanjutkan!

Ucapan syukur dan terima kasih yang tiada terhingga kepada kedua orang tua, papa, Zuharman BE dan mama, Puspita Ningsih yang sudah mendidik penulis dari kecil, kakak Riri Anolyn Amd.Kes, Brigadir Ade Kurniawan SH, dan Arief Budianda S.Kom yang sudah menjadi bagian dalam hidup penulis sebagai saudara yang selalu membantu adik bungsunya ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena penulis juga manusia biasa yang tak luput dari kesalahan. Untuk itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk kepentingan orang lain.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis berserah diri dan mohon ampunan serta perlindungan guna mendapatkan kebahagiaan dunia akhirat, dan insya Allah memperoleh tambahan pahala dari-Nya, amin.

Wassalam

Padang, Oktober 2011

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| ABSTRAK | i |
| PERNYATAAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR BAGAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 13 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 14 |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | 14 |
| 1.5. Sistematika Penulisan..... | 15 |
| BAB II KERANGKA TEORI | 17 |
| 2.1. Penelitian Terdahulu yang Relevan..... | 17 |
| 2.2. Dimensi Konsep..... | 21 |
| 2.2.1. Kualitas Pelayanan..... | 21 |
| 2.2.2. Indikator untuk mengukur kualitas pelayanan | 29 |
| 2.2.3 Kepuasan pelanggan..... | 35 |
| 2.3. Konstruksi Model Teoritis..... | 39 |
| 2.4. Hipotesis..... | 40 |
| 2.5. Defenisi Konsep..... | 40 |
| 2.6. Defenisi Operasional..... | 42 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 44 |
| 3.1. Pendekatan dan Desain Penelitian..... | 44 |
| 3.2. Populasi dan Sampel..... | 45 |
| 3.3. Unit Analisis..... | 48 |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data..... | 48 |
| 3.5. Validitas dan Reabilitas..... | 51 |

| | |
|---|-----------|
| 3.6. Teknik Analisis Data..... | 53 |
| 3.6.1. Analisis Deskriptif Persentase..... | 54 |
| 3.6.2. Analisis Statistik..... | 55 |
| 3.7. Jadwal Penelitian..... | 52 |
| BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN..... | 58 |
| 4.1. Gambaran Umum Kabupaten Pesisir Selatan..... | 58 |
| 4.2. Gambaran Umum PT.PLN (Persero) Ranting Painan..... | 59 |
| 4.3. Visi dan Misi yang diemban PT.PLN (Persero) Ranting Painan..... | 66 |
| 4.4. Fungsi dan Tugas..... | 67 |
| 4.5. Struktur Organisasi..... | 68 |
| 4.6. Pembagian Tugas..... | 69 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 75 |
| 5.1. Karakteristik Responden..... | 75 |
| 5.1.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 75 |
| 5.1.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur..... | 76 |
| 5.1.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 77 |
| 5.1.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 78 |
| 5.2. Gambaran Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian..... | 79 |
| 5.2.1. Gambaran Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X) | 79 |
| 5.2.2. Gambaran Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)..... | 104 |
| 5.3. Analisis Deskriptif Persentase Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan yang melakukan Pemasangan Baru di PT.PLN (Persero) Ranting Painan..... | 131 |
| 5.3.1. Analisis Deskriptif Persentase Kualitas Pelayanan Pemasangan Baru PT.PLN (Persero) Ranting Painan..... | 131 |
| 5.3.2. Analisis Deskriptif Persentase Kepuasan Pelanggan yang Melakukan Pemasangan Baru di PT.PLN (Persero) Ranting Painan..... | 135 |
| 5.4. Analisis Statistik Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan yang Melakukan Pemasangan Baru di PT.PLN (Persero) Ranting Painan..... | 140 |

| | |
|--|-----|
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | 145 |
| 6.1. Kesimpulan..... | 145 |
| 6.2. Saran..... | 146 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 1.1. | Data Jumlah Pelanggan PT.PLN (Persero) Ranting Painan periode 2007-2010..... | 5 |
| Tabel 1.2. | Jenis Pelayanan dan Jumlah Pelanggan dari PT.PLN (Persero) Ranting Painan Tahun 2008-2010..... | 8 |
| Tabel 1.3. | Golongan dan Jumlah pelanggan pasang baru di PT.PLN Ranting Painan pada tahun 2010..... | 9 |
| Tabel 2.1. | Indikator Pembeda..... | 20 |
| Tabel 2.2. | Defenisi Operasional..... | 42 |
| Tabel 3.1. | Kerangka Sampel..... | 48 |
| Tabel 3.2. | Skala Penilaian Pertanyaan untuk Kualitas Pelayanan..... | 50 |
| Tabel 3.3. | Skala Penilaian Pertanyaan untuk Kepuasan Pelanggan..... | 50 |
| Tabel 3.4. | Kriteria Analisis Deskriptif Persentase..... | 51 |
| Tabel 3.5. | Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi..... | 57 |
| Tabel 4.1. | Jumlah Penduduk Kabupaten Pesisir Selatan..... | 58 |
| Tabel 5.1. | Jenis Kelamin..... | 75 |
| Tabel 5.2. | Umur Responden..... | 76 |
| Tabel 5.3. | Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden..... | 77 |
| Tabel 5.4. | Frekuensi Jenis Pekerjaan Responden..... | 78 |
| Tabel 5.5. | Tanggapan Responden Terhadap Penyediaan Ruang Wawancara Khusus Yang Memberikan Kenyamanan Kepada Pelanggan..... | 80 |
| Tabel 5.6. | Tanggapan Responden Terhadap Penyediaan Fasilitas Fisik Pada Ruang Pelayanan Yang Memberikan Kenyamanan Bagi Pelanggan..... | 81 |
| Tabel 5.7. | Tanggapan Responden Terhadap Tindakan Petugas Untuk Menjaga Kebersihan Dan Kerapihan Selama Memberikan Pelayanan..... | 82 |

| | | |
|-------------|---|----|
| Tabel 5.8. | Tanggapan Responden Terhadap Penguasaan Penggunaan Teknologi Canggih Oleh PLN Untuk Membantu dan Mempermudah Transaksi Pelayanan..... | 84 |
| Tabel 5.9. | Tanggapan Responden Terhadap Keberadaan Petugas Yang Selalu Berada Ditempat Saat Dibutuhkan..... | 86 |
| Tabel 5.10. | Tanggapan Responden Terhadap Penataan dan Kelengkapan Brosur Maupun Informasi Pemasangan Baru Diruang Pelayanan | 87 |
| Tabel 5.11. | Tanggapan Responden Terhadap Keteraturan Tempat Parkir Pada PT.PLN..... | 88 |
| Tabel 5.12. | Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Dimulainya Jam Kerja Operasional Yang Sesuai Dengan Jadwal..... | 89 |
| Tabel 5.13. | Tanggapan Responden Terhadap Pemberian Pelayanan Pemasangan Baru Yang Memudahkan Bagi Pelanggan..... | 90 |
| Tabel 5.14. | Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan dan Ketepatan Pencatatan Transaksi Yang Diberikan Pihak PLN Selama Pemasangan baru..... | 91 |
| Tabel 5.15. | Tanggapan Responden Terhadap Pemberian Pelayanan Yang Mengutamakan Pelanggan..... | 93 |
| Tabel 5.16. | Tanggapan Responden Terhadap Kejelasan Informasi Berkaitan Dengan Pemasangan baru..... | 94 |
| Tabel 5.17. | Tanggapan Responden Terhadap Pentingnya Pihak PLN Memberikan Pelayanan Yang Cepat Tanggap Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan..... | 95 |
| Tabel 5.18. | Tanggapan Responden Terhadap Pemberian Pelayanan Pemasangan Baru Yang Tidak Membeda-bedakan Pelanggan..... | 97 |
| Tabel 5.19. | Tanggapan Responden Terhadap Pentingnya Pihak PLN Memiliki Keterampilan Dan Keahlian Dalam Proses Pemasangan Baru..... | 98 |

| | | |
|-------------|--|-----|
| Tabel 5.20. | Tanggapan Responden Terhadap Pentingnya Pihak PLN Menjaga Kelancaran Komunikasi Antara Petugas Dengan Pelanggan Sehubungan dengan Pemasangan baru..... | 99 |
| Tabel 5.21. | Tanggapan Responden Terhadap Pemberian Jaminan atas Keamanan dan Kenyamanan Pelanggan Selama Proses Pemasangan Baru Berlangsung..... | 100 |
| Tabel 5.22. | Tanggapan Responden Terhadap Pemberian Solusi dan Saran Kepada Pelanggan Yang Akan Melakukan Pemasangan Baru..... | 102 |
| Tabel 5.23. | Tanggapan Responden Terhadap Penyediaan Sarana dan Prasarana Untuk Menyampaikan Kritik dan Saran Kepada Pelanggan..... | 103 |
| Tabel 5.24. | Tanggapan Responden Terhadap Keberadaan Petugas Saat Dibutuhkan..... | 104 |
| Tabel 5.25. | Tanggapan Responden Terhadap Kesiediaan Petugas Untuk Dihubungi Berkaitan Dengan Pemasangan Baru..... | 106 |
| Tabel 5.26. | Tanggapan Responden Terhadap Penyampaian Informasi Selama Proses Wawancara Berkaitan Dengan Pemasangan Baru..... | 107 |
| Tabel 5.27. | Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Dalam Proses Pemasangan Baru Yang Tidak Berbelit-belit..... | 109 |
| Tabel 5.28. | Tanggapan Responden Terhadap Kerapihan dan Kelengkapan Letak Brosur Maupun Informasi Pemasangan Baru..... | 110 |
| Tabel 5.29. | Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan dan Kesigapan Petugas Dalam Pemeriksaan Jaringan Listrik..... | 112 |
| Tabel 5.30. | Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Pihak PLN Dalam Menginformasikan Kepastian Pemasangan baru..... | 113 |
| Tabel 5.31. | Tanggapan Responden Terhadap Daya Tanggap Petugas Dalam Merespon Keluhan Selama Proses Pemasangan baru..... | 114 |
| Tabel 5.32. | Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Seluruh Jadwal | |

| | | |
|-------------|---|-----|
| | Pemasangan Baru Dengan Jadwal yang telah Ditentukan..... | 117 |
| Tabel 5.33. | Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Jadwal Pada Daftar Tunggu..... | 118 |
| Tabel 5.34. | Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Jadwal Terbit Rekening..... | 120 |
| Tabel 5.35. | Tanggapan Responden Terhadap Jaminan Penyelesaian Pekerjaan Tepat Pada Waktunya..... | 121 |
| Tabel 5.36. | Tanggapan Responden Terhadap Kesiediaan Petugas Memberikan Bantuan Sejak Dimulai Proses Pemasangan Baru Hingga Terbit Rekening..... | 123 |
| Tabel 5.37. | Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Pelayanan Dengan Prosedur Yang Telah Ditetapkan..... | 124 |
| Tabel 5.38. | Tanggapan Responden Terhadap Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan..... | 126 |
| Tabel 5.39. | Tanggapan Responden Terhadap Kesiediaan Petugas Untuk Mendengarkan Keluhan Pelanggan dan Menanganinya Dengan Cepat..... | 127 |
| Tabel 5.40. | Tanggapan Responden Terhadap Pemberian Pelayanan Yang Menarik Dan Menyenangkan..... | 128 |
| Tabel 5.41. | Tanggapan Responden Terhadap Kesiediaan Petugas Melayani Kepentingan Pelanggan Tanpa Membeda-bedakan Pelanggan..... | 129 |
| Tabel 5.42. | Hasil Analisis Deskriptif Persentase Variabel Kualitas Pelayanan (X)..... | 132 |
| Tabel 5.43. | Hasil Analisis Deskriptif Persentase Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)..... | 136 |
| Tabel 5.44. | Hasil Uji Korelasi antara Variabel Kualitas Pelayanan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 141 |
| Tabel 5.45. | Koefisien Determinasi..... | 143 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|---|
| Gambar 1.1. Peta Kabupaten Pesisir Selatan..... | 4 |
|---|---|

DAFTAR BAGAN

| | | |
|------------|--|----|
| Bagan 2.1. | Alur Proses Pemasangan Baru pada PT.PLN (Persero) Ranting Painan..... | 26 |
| Bagan 2.2. | Konstruksi Model Teoritis..... | 39 |
| Bagan 4.1. | Struktur Kepengurusan PT.PLN (Persero) Ranting Painan..... | 69 |