

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PRODUK LISTRIK PRABAYAR DI PT.PLN (PERSERO) GRESIK

Fitroh Tri Kurnia Maulidina

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Gresik, Jawa Timur, Indonesia, dinachankby@gmail.com

Budiyono Pristyadi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Gresik, Jawa Timur, Indonesia, budipristyadi@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality (direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and concern) on the satisfaction of prepaid electricity customers at PT PLN (Persero) Gresik, case study: Ngipik Village, Gresik District. This study uses a quantitative approach. the subject of this study was prepaid electricity customers of PT. PLN (Persero) Gresik, with 120 samples. Data analysis techniques used are multiple linear regression analysis. The regression results obtained t count of 3.571 while the t table amounted to 1.980 which means direct evidence has an effect on customer satisfaction at PT. PLN (Persero) Gresik. Reliability variable has t count of 2.856 while t table is 1.980, therefore the reliability variable influences customer satisfaction at PT. PLN (Persero) Gresik. The responsiveness variable has a t count of 2.696 while the t table is 1.980 so the responsiveness variable influences customer satisfaction at PT. PLN (Persero) Gresik. The guarantee variable has a t count of 3.039 while the t table is 1.980 so the guarantee variable influences customer satisfaction at PT. PLN (Persero) Gresik. Concern variables have t arithmetic of 3.410 while t table is 1.980 so that the variables of concern affect customer satisfaction at PT. PLN (Persero) Gresik. direct evidence variables, reliability, responsiveness, assurance and concern have a simultaneous and significant effect on customer satisfaction.

Keywords : Direct, evidence, reliability, responsive, assurance, care

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan (bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian) terhadap kepuasan pelanggan listrik prabayar di PT PLN (Persero) Gresik, studi kasus: Desa Ngipik, Kabupaten Gresik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah pelanggan listrik prabayar PT. PLN (Persero) Gresik, dengan 120 sampel. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil regresi diperoleh t hitung sebesar 3,571 sedangkan t tabel sebesar 1,980 yang berarti bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) Gresik. Variabel reliabilitas memiliki t hitung 2,856 sedangkan t tabel 1,980, oleh karena itu variabel reliabilitas mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Gresik. Variabel daya tanggap memiliki t hitung 2,696 sedangkan t tabel adalah 1,980 sehingga variabel daya tanggap mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) Gresik. Variabel jaminan memiliki t hitung 3,039 sedangkan t tabel adalah 1,980 sehingga variabel jaminan mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) Gresik. Variabel kekhawatiran memiliki t hitung 3,410 sedangkan t tabel adalah 1,980 sehingga variabel yang menjadi perhatian mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) Gresik. Variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian memiliki pengaruh simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Bukti, Langsung, Keandalan, Tanggap, Jaminan, Perawatan

PENDAHULUAN

Perusahaan Listrik Negara atau nama resminya adalah PT.PLN (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Listrik merupakan kebutuhan pokok bagi kehidupan manusia. Ketergantungan manusia akan listrik terjadi karena energi tersebut sangat fleksibel, sehingga dapat dengan mudah diubah menjadi energi dalam bentuk lain untuk menggerakkan peralatan industri, rumah tangga dan lain sebagainya. Konsumsi listrik di Indonesia secara rata-rata adalah 473 kWh/kapita pada tahun 2003. Angka ini masih tergolong rendah dibandingkan rata-rata konsumsi listrik dunia yang mencapai 2215 kWh/kapita (2005) dalam daftar yang dikeluarkan oleh *The World Fact Book*, Indonesia menempati urutan 154 dari 216 negara yang ada dalam daftar. Rata-rata nasional 352.59. Jumlah pelanggan listrik pada tahun 2015 di Indonesia adalah 57.493.234. PT PLN (Persero) menyatakan jumlah pelanggan prabayar yang menggunakan listrik prabayar sebanyak 13,1 juta pelanggan.

PT.PLN (Persero) menyadari kebutuhan listrik masyarakat yang semakin ketergantungan akan adanya tenaga listrik dengan terus melakukan berbagai kajian untuk meningkatkan mutu pelayanan. Produktivitas PT.PLN (persero) merupakan kemampuan perusahaan jasa dalam menggunakan input untuk menyediakan jasa dengan memenuhi ekspektasi pelanggan. PT.PLN (persero), memiliki dua produk yaitu, Listrik Pascabayar (manual) dan Listrik Prabayar (Listrik Pintar). Listrik Pascabayar (manual) merupakan produk lama dari PLN.

Cara mekanisme penggunaan listrik pascabayar adalah pelanggan menggunakan energi listrik dulu setelah itu membayarnya belakangan. Terkadang hal tersebut secara tidak langsung dapat menimbulkan pembengkakan tagihan listrik pelanggan. Setiap bulan petugas PLN akan mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar pelanggan. petugas PLN akan melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat atau tidak membayar dan akan memutus aliran listrik jika pelanggan terlambat atau tidak membayar rekening listrik pada jangka waktu yang telah ditentukan. Jika pelanggan tidak melakukan pembayaran sampai jangka waktu yang telah ditentukan, maka akan dikenakan denda. Listrik Prabayar merupakan produk unggulan bagi PT.PLN. Listrik Prabayar merupakan produk inovasi dari PT.PLN (persero), yang tentunya memiliki keunggulan tersendiri dibandingkan dengan listrik pascabayar. Layanan listrik prabayar merupakan bentuk pelayanan PLN dalam menjual energi listrik dengan cara pelanggan membayar dimuka. Pelanggan terlebih dahulu membeli sejumlah nominal energi listrik sesuai dengan yang dibutuhkan. Saat ini Indonesia tercatat sebagai pengguna listrik prabayar terbesar di dunia.

Dari tahun ke tahun, jumlah pelanggan listrik prabayar PLN terus meningkat. Pada tahun lalu, PLN telah menambah 5,3 juta pelanggan baru untuk listrik prabayar. Dengan total pelanggan 13,1 juta, itu berarti 24,3% dari total pelanggan PLN sebanyak 5,39 juta sudah memakai listrik prabayar. Pemanfaatan listrik prabayar menguntungkan pelanggan karena dengan layanan tersebut pelanggan dapat mengatur pemakaian listrik dan dapat mematok anggaran biaya listrik bulanan. Selain itu, pelanggan juga terlepas

dari masalah kesalahan catat penggunaan listrik serta terbebas dari sanksi pemutusan telat bayar listrik. Secara otomatis layanan ini juga mengatasi keluhan pelanggan tentang pembacaan meter oleh petugas PLN yang tidak akurat. Pelanggan juga tidak perlu khawatir mati listrik mendadak saat stroom yang tertera di meter sudah habis. Karena secara otomatis, meteran Prabayar akan memberikan alarm jika jumlah kilowatt *hour* sudah mulai habis. Dengan sistem Prabayar ini, hal-hal yang tidak diinginkan tidak akan terjadi lagi, sehingga antara pelanggan dan PLN mempunyai hubungan yang baik. Selain itu pula masyarakat pengguna listrik Prabayar bisa lebih hemat dalam pemakaian listrik setiap harinya, karena listrik Prabayar ini secara tidak langsung dapat mengajak masyarakat hemat dalam penggunaan listrik, karena pengontrolan pemakaian listrik sepenuhnya ada ditangan pelanggan.

Fenomena yang terjadi saat ini adalah pemerintah sudah mewajibkan semua masyarakat Indonesia beralih menggunakan listrik Prabayar. Listrik Prabayar lebih efisien dari pada listrik pascabayar. Pelayanan yang diberikan pun berbeda antara listrik Prabayar dengan listrik pascabayar. Kecamatan Gresik sendiri, hampir seluruh desa sudah menggunakan listrik Prabayar. Hal ini dapat dibuktikan dengan data:

Tabel 1
Jumlah Pelanggan Listrik Prabayar PT.PLN (Persero) Kecamatan Gresik Tahun 2018

No.	Kecamatan Gresik	Listrik Prabayar (Pelanggan)
1.	Kelurahan Sidokumpul	1076
2.	Kelurahan Tlogopatut	225
3.	Desa Sidorukun	410
4.	Desa Pulo Pancikan	475
5.	Desa Tlogobendung	186
6.	Kelurahan Bedilan	260
7.	Kelurahan Pekauman	158
8.	Kelurahan Trate	315
9.	Kelurahan Kebungson	195
10.	Kelurahan Kemuteran	135
11.	Kelurahan Pekelingan	145
12.	Kelurahan Karangpoh	238
13.	Kelurahan Kroman	325
14.	Kelurahan Sukodono	90
15.	Kelurahan Desa Lumpur	525
16.	Kelurahan Karangturi	405
17.	Kelurahan Tlogopojok	538
18.	Desa Gapurosukolilo	283
19.	Desa Kramatinggil	189
20.	Kelurahan Ngipik	210
21.	Kelurahan Sukorame	468
TOTAL		6.851

Sumber: Data dari PT.PLN (Persero) Gresik

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa pelanggan listrik Prabayar di Kecamatan Gresik pada tahun 2018 sejumlah 6.851 pelanggan listrik Prabayar. Dalam penelitian ini, lebih difokuskan pada pengguna listrik Prabayar di desa Ngipik, Kecamatan Gresik. Jumlah masyarakat pengguna listrik Prabayar di Desa Ngipik

sejumlah 210 pelanggan listrik Prabayar. Dimana seluruh rumah sudah menggunakan listrik Prabayar. Sistem kWh meter Prabayar berbeda bila dibandingkan kWh meter yang biasa dipakai selama ini (Pascabayar), terbuat dari meter elektronik dipasang pelanggan digunakan mengukur pemakaian listrik pelanggan dan memantau serta mengontrolnya. Meteran ini mempunyai beberapa fungsi atau fitur antara lain, mempunyai nomor seri unik, konektor untuk menghubungkan atau memutus koneksi listrik.

Meter Prabayar menyediakan informasi jumlah energi listrik kWh yang masih bisa dikonsumsi. Persediaan kWh bisa ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan. Dengan demikian pelanggan mengoptimalkan konsumsi listrik dengan mengatur sendiri jadwal dan jumlah pembelian listrik. Dari fenomena tersebut diketahui bahwa penggunaan listrik Prabayar lebih efisien daripada listrik pascabayar. Melalui tabel perbandingan pemakaian listrik Prabayar dan pascabayar berikut dilihat efisiensi dari penggunaan listrik Prabayar.

Tabel 2
Perbandingan Listrik Prabayar dan Listrik Pascabayar

No	Listrik Prabayar	Listrik Pascabayar
1.	Tidak ada pencatatan kWh meter	Adanya pencatatan kWh meter
2.	Tidak ada sanksi pemutusan	Adanya sanksi pemutusan
3.	Tidak dikenakan beban bulanan	Dikenakan biaya beban bulanan
4.	Lebih privasi	Privasi tidak terjamin
5.	Dapat mengatur pemakaian listrik sendiri	Tidak dapat mengatur pemakaian listrik

Sumber: Data dari PT.PLN (Persero) Gresik

Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya bahwa kualitas pelayanan menjadi semakin penting bagi organisasi-organisasi penghasil layanan. Menurut Wijaya (2018;31) kualitas layanan yang baik memiliki strategi layanan yang ditentukan dengan jelas dan dikomunikasikan dengan jelas juga memiliki sistem pelayanan *customer friendly*, yakni bersahabat dengan pelanggan. pemerintah memiliki peran yang sangat besar dalam pembuatan program pelayanan dan kebijakan publik. Dengan demikian tingkat kehidupan masyarakat diharapkan bisa bertambah baik dan maju atas kebijakan pemerintah yang ditetapkan tersebut. Dengan kualitas pelayanan yang baik, maka akan muncul kepuasan dari masyarakat sendiri. Tjiptono (2012: 301) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan situasi yang ditunjukkan pelanggan ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Berdasarkan dengan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan produk listrik Prabayar PT.PLN (Persero) Gresik.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian berpengaruh parsial terhadap kepuasan pelanggan produk listrik Prabayar di PT.PLN (Persero) Gresik.

TINJAUN PUSTAKA

Pemasaran Jasa

Menurut Kotler & Armstrong (2008;5) pemasaran merupakan sebuah proses perusahaan menciptakan nilai untuk konsumennya dan membangun hubungan kuat dengan konsumen bertujuan untuk menciptakan nilai keuntungan dari konsumen. Pemasaran jasa merupakan tindakan atau kegiatan yang ditawarkan pihak produsen kepada konsumen berupa jasa yang tidak dapat dilihat, diraba, dan didengar namun dapat dirasakan manfaatnya oleh konsumen.

Kualitas Layanan

Menurut Wijaya (2018;31) kualitas layanan yang baik memiliki strategi ditentukan dengan jelas dan disampaikan dengan jelas pula memiliki sistem pelayanan *customer* yang *friendly*, yakni bersahabat dengan pelanggan. Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012) mengartikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Tjiptono dan Diana (2003) dalam Wijaya (2018;65) terdapat beberapa dimensi kualitas jasa disebut dengan dimensi SERVQUAL yaitu :

1. Keandalan / *Reliability*
2. Ketanggapan / *Responsiveness*
3. Jaminan kepastian / *Assurance*
4. Perhatian / *Emphaty*
5. Berwujud / *Tangible*

Bukti Langsung

Menurut Tjiptono (2008), dimensi *tangibles* atau bukti fisik berkaitan dengan hal-hal fisik yang menjadi daya tarik pelanggan dengan perusahaan seperti fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan karyawan, serta material yang digunakan perusahaan. Konsumen dapat menilai suatu kualitas layanan dengan bukti langsung yang dirasakan oleh konsumen. Berikut indikator dari bukti langsung atau *tangibles* ;

1. Karyawan berpenampilan rapi
2. Kondisi sarana dan SDM
3. Memiliki ruangan kantor yang nyaman dan terjaga kebersihannya

Keandalan

Menurut Wijaya (2018;65) dimensi *reability* atau keandalan ini berkaitan dengan bagaimana kemampuan sebuah perusahaan memberikan kinerja layanan secara akurat sejak awal dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang sudah disepakati, tanpa membuat kesalahan. Berikut indikator dari *reliability* atau keandalan:

1. Menyediakan jasa secara benar
2. Kecekatan dalam melayani pelanggan
3. Ketelitian pengerjaan pelayanan

Daya Tanggap

Menurut Wijaya (2018:31) keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan pelanggan. Dimensi *responsive* atau daya tanggap ini berkaitan dengan bagaimana kemampuan dan kesediaan setiap karyawan memberikan bantuan terhadap pelanggan, memberikan informasi yang jelas kapan jasa diberikan, merespon apa yang diinginkan, dan memberikan jasa secara cepat. Berikut indikator daya tanggap atau *responsive*:

1. Kesediaan staf membantu pelanggan
2. Pelayanan cepat dan tanggap
3. Mengangkat/ menerima telepon dengan segera saat dihubungi

Jaminan

Menurut Tjiptono (2010:301) dimensi *assurance* atau jaminan ini memiliki fungsi dalam menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa memberikan rasa aman dalam proses pemakaian jasa. Jaminan juga berarti bahwa setiap karyawan selalu memberikan sikap dan etika yang baik serta menguasai pengetahuan akan produk guna menangani setiap hal yang ditanyakan konsumen seputar masalah layanan. Berikut indikator *assurance*:

1. Konsisten bersikap sopan, ramah dan tenang saat melayani pelanggan
2. Kemampuan staf untuk menjawab setiap pertanyaan pelanggan
3. Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi

Kepedulian

Menurut Wijaya (2018:31), sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan secara individual. Dimensi *emphaty* atau kepedulian ini memiliki arti bahwa setiap perusahaan memahami permasalahan dan bertindak sesuai dengan kepentingan pelanggannya, memiliki waktu operasional yang memberikan kenyamanan, serta memberi perhatian secara personal pada pelanggan. Berikut indikator dari *emphaty* atau kepedulian:

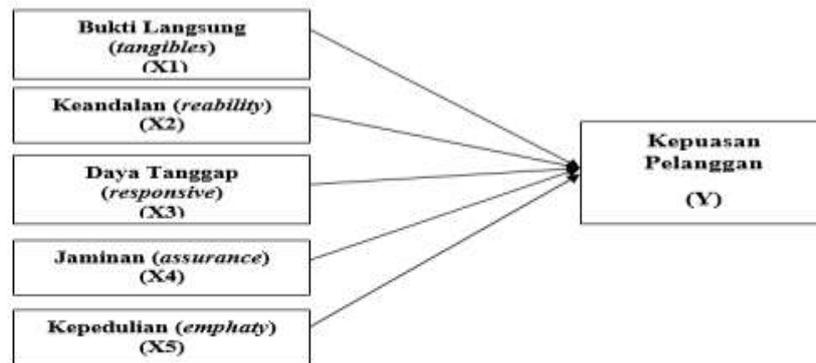
1. Memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan
2. Memahami keinginan sesuai kebutuhan yang diharapkan pelanggan
3. Mengutamakan kepentingan pelanggan dengan sungguh-sungguh

Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2012:301) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan situasi yang ditunjukkan oleh pelanggan ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. menurut Kotler & Keller (2009). Indikator kepuasan pelanggan:

1. Kualitas pelayanan sesuai harapan
2. Kinerja produk listrik Prabayar
3. Kualitas produk listrik Prabayar

Kerangka Konseptual



Keterangan :
→ : Secara Parsial

Gambar 1
Kerangka Konseptual

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bagian departemen pemasaran dan pelayanan pelanggan bertempat di PT.PLN (Persero) Gresik. Fokus penelitian di Desa Ngipik, jalan Dr.Sutomo dan Jalan Jendral Achmad Yani, Kec.Gresik, Kabupaten Gresik.

Populasi dan Sampel

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 210 pelanggan listrik prabayar di Desa Ngipik, kecamatan Gresik. Pengambilan sampel menggunakan teori Sugiyono (2015) menyatakan bahwa ukuran sampel yang tepat adalah 30-500 responden dan jumlah sampel yang harus diambil dalam suatu penelitian adalah 15-20 kali jumlah variabel yang digunakan. Maka dari itu, banyaknya variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah $6 \times 20 = 120$. Sehingga jumlah sampel penelitian ini sejumlah 120 responden.

Jenis dan Sumber Data

Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari jawaban responden dengan menggunakan kuesioner. Sumber data dalam penelitian ini dari hasil jawaban responden.

Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode angket (kuesioner).

Pengukuran Variabel

Pengukuran penelitian ini adalah dengan menggunakan skala likert.

1. Kategori Sangat Setuju (SS) diberi skor =5
2. Kategori Setuju (S) diberi skor =4
3. Kategori Kurang Setuju (KS) diberi skor = 3
4. Kategori Tidak Setuju (TS) diberi skor = 2
5. Kategori Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor = 1

Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan adalah Regresi linear berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Rumus yang digunakan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

HASIL PENELITIAN

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Hasil uji validitas penelitian ini dengan r tabel sebesar 0,179. Maka r hitung > r tabel, seluruh butir pernyataan dari seluruh variabel independen dan dependen terbukti valid.

Tabel 3
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

No.	Butir Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Sig	Keterangan
1.	X1				
	X1.1	0,881	0,179	0,000	Valid
	X1.2	0,865	0,179	0,000	Valid
	X1.3	0,874	0,179	0,000	Valid
2.	X2				
	X2.1	0,691	0,179	0,000	Valid
	X2.2	0,764	0,179	0,000	Valid
	X2.3	0,709	0,179	0,000	Valid
3.	X3				
	X3.1	0,751	0,179	0,000	Valid
	X3.2	0,775	0,179	0,000	Valid
	X3.3	0,735	0,179	0,000	Valid
4.	X4				
	X4.1	0,858	0,179	0,000	Valid
	X4.2	0,860	0,179	0,000	Valid
	X4.3	0,841	0,179	0,000	Valid
5.	X5				
	X5.1	0,801	0,179	0,000	Valid
	X5.2	0,844	0,179	0,000	Valid
	X5.3	0,784	0,179	0,000	Valid
6.	Y				
	Y1	0,867	0,179	0,000	Valid
	Y2	0,893	0,179	0,000	Valid
	Y3	0,887	0,179	0,000	Valid

Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabel dengan menggunakan aplikasi SPSS 17, uji statistik yang digunakan *Cronbach Alfa* (α) dikatakan reliabel jika nilai $\alpha > 0,70$. Dari hasil penghitungan hasil nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,7 dan dinyatakan reliabel.

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas

No.	Item	<i>Cronbach Alpha</i>	Alpha	Keterangan
1.	Bukti langsung	0,844	0,70	Reliabel
2.	Keandalan	0,817	0,70	Reliabel
3.	Daya tanggap	0,730	0,70	Reliabel
4.	Jaminan	0,812	0,70	Reliabel
5.	Kepedulian	0,737	0,70	Reliabel
6.	Kepuasan pelanggan	0,858	0,70	Reliabel

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Dari hasil pengolahan data dibawah ini diperoleh nilai *tolerance value* lebih besar dari 0,10 atau sama dengan nilai *VIF* lebih kecil dari 10 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 5
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Bukti langsung	0.935	1.069	Nonmultikolinearitas
Keandalan	0.723	1.384	Nonmultikolinearitas
Daya tanggap	0.698	1.432	Nonmultikolinearitas
Jaminan	0.838	1.193	Nonmultikolinearitas
Kepedulian	0.842	1.188	Nonmultikolinearitas

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan output dibawah ini menunjukkan bahwa nilai uji glejser dapat diketahui hasil sig $> 0,05$. Untuk nilai sig bukti langsung sebesar 0,463, nilai sig keandalan 0,775, nilai sig daya tanggap 0,118, nilai sig jaminan 0,234 dan nilai sig pada variabel kepedulian 0,691. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

Tabel 6
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Vaiabel	Sig	Keterangan
Bukti langsung	0.463	Tidak terdapat gejala heterokedastisitas
Keandalan	0.775	Tidak terdapat gejala heterokedastisitas
Daya tanggap	0.118	Tidak terdapat gejala heterokedastisitas
Jaminan	0.234	Tidak terdapat gejala heterokedastisitas
Kepedulian	0.691	Tidak terdapat gejala heterokedastisitas

Uji Normalitas

Berdasarkan hasil output dibawah, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,302 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang di uji berdistribusi normal.

Tabel 7
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.92187150
Most Extreme Differences	Absolute	.089
	Positive	.044
	Negative	-.089
Kolmogorov-Smirnov Z		.971
Asymp. Sig. (2-tailed)		.302

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Kepedulian berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan listrik Prabayar di Kelurahan Ngipik, Kecamatan Gresik. Pengujian dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 17 didapatkan hasil sebagai berikut:

$$Y = -5,489 + 0,280 X_1 + 0,260 X_2 + 0,416 X_3 + 0,275 X_4 + 0,357 X_5 + e$$

Tabel 8
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.489	2.489		-2.205	.029
	Bukti Langsung	.280	.078	.268	3.571	.001
	Keandalan	.260	.091	.229	2.856	.005
	Daya Tanggap	.416	.154	.234	2.696	.008
	Jaminan	.275	.090	.241	3.039	.003
	Kepedulian	.357	.105	.270	3.410	.001

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan menjelaskan variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 9
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.632 ^a	.400	.374	1.964

a. Predictors: (Constant), bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian

b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Uji Hipotesis

Untuk mengetahui masing-masing apakah variabel bebas (X) secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (Y)

Tabel 10
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.489	2.489		-2.205	.029
	Bukti Langsung	.280	.078	.268	3.571	.001
	Keandalan	.260	.091	.229	2.856	.005
	Daya Tanggap	.416	.154	.234	2.696	.008
	Jaminan	.275	.090	.241	3.039	.003
	Kepedulian	.357	.105	.270	3.410	.001

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Hasil pengujian terhadap variabel bukti langsung dapat diperoleh t hitung sebesar 3,571 > t tabel sebesar 1,980, dengan signifikan sebesar 5%, maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa secara parsial variabel bukti langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan listrik Prabayar PT. PLN (Persero) Gresik, studi kasus: Kelurahan Ngipik, Kecamatan Gresik.

INTERPRETASI HASIL

Pengaruh Bukti Langsung Terhadap Kepuasan Pelanggan

Variabel Bukti Langsung (X1) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) listrik Prabayar di PT.PLN (Persero) Gresik, Kelurahan Ngipik, Kecamatan Gresik. hal ini diperkuat dengan jurnal penelitian dari Izogo dan Ogba (2015) menyatakan bahwa bukti fisik atau bukti langsung mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan pelanggan, karena semakin bagus kualitas bukti fisik atau bukti langsung yang ditawarkan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Variabel Keandalan (X₂) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) listrik prabayar di PT.PLN (Persero) Gresik, Kelurahan Ngipik, Kecamatan Gresik. Hal ini diperkuat dengan jurnal penelitian Umboh dan Mandey (2014) juga menyatakan bahwa keandalan mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan

Variabel Daya Tanggap (X₃) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) listrik prabayar di PT.PLN (Persero) Gresik, Kelurahan Ngipik, Kecamatan Gresik. Hal ini diperkuat dengan jurnal penelitian Sulistyawati (2015) yang juga menyatakan bahwa daya tanggap mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan pelanggan

Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Variabel Jaminan (X₄) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) listrik prabayar di PT.PLN (Persero) Gresik, Kelurahan Ngipik, Kecamatan Gresik. Hal ini diperkuat dengan jurnal penelitian Seminari (2015) yang juga menyatakan bahwasanya jaminan mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kepedulian Terhadap Kepuasan Pelanggan

Variabel Kepedulian (X₅) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) listrik prabayar di PT.PLN (Persero) Gresik, Kelurahan Ngipik, Kecamatan Gresik. Hal ini diperkuat dengan jurnal penelitian Aryani dan Febina (2010), juga menemukan bahwa empati mempunyai hubungan yang positif dan terhadap kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dalam penelitian ini dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Bukti Langsung (X₁) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PT. PLN (Persero) Gresik, Kecamatan Gresik.
2. Variabel Keandalan (X₂) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PT. PLN (Persero) Gresik, Kecamatan Gresik.
3. Variabel Daya Tanggap (X₃) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PT. PLN (Persero) Gresik, Kecamatan Gresik.
4. Variabel Jaminan (X₄) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PT. PLN (Persero) Gresik, Kecamatan Gresik.

5. Variabel Kepedulian (X_5) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PT. PLN (Persero) Gresik, Kecamatan Gresik.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan dan kesimpulan penelitian, maka merekomendasikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Kepedulian berkaitan dengan kualitas layanan di perusahaan harus tetap di pertahankan dan ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan pelanggan listrik prabayar PT.PLN (Persero) Gresik.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah variabel-variabel yang lainnya seperti Inovasi, Kualitas Produk, Harga, Nilai Pelanggan. Serta menggunakan teknik analisis yang berbeda seperti analisis jalur. Menjadikan variabel kepedulian sebagai variabel intervening. Peneliti selanjutnya diharapkan mencoba menggali aspek-aspek yang belum dibahas dalam penelitian ini sebagai pengembangan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Fandy Tjiptono. 2012. Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta, Andi.

Izogo, Ernest Emeka & Ogba, Ike-Elechi. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. Nigeria: Ebonyi State University

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2008. Prinsip - prinsip pemasaran. Edisi. 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga

Siskawati, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.PLN (persero) Area Manado, Jurnal EMBA Vol.7 No.1 Januari 2019.

Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Pendidikan, Penelitian Kuantitatif, Dan R&B*, Cetakan Ke-23, Bandung : Alfabeta.

Valdo J. Umboh dan Silvy L. Mandey, 2014, Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Teling. Jurnal EMBA Volume 2 No 3 September tahun 2014, hal 654-663.

Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual*. Jakarta: PT. Indeks.