

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM PEMBAYARAN REKENING LISTRIK

Edy Suhartono

Fakultas Ekonomi Universitas Bojonegoro

edysuhartono999@gmail.com

Abstract: In the era of free trade, every company faces stiff competition. The increasing intensity of competition from competitors requires companies to always pay attention to customer needs and strive to meet the expectations of consumers by providing services more satisfactory than those made by competitors. Thus, only a quality company that can compete and dominate the market. Customer satisfaction is influenced by the perception of service quality, product quality, price and the factors that are personal and that is the situation shortly. One of the factors that determine customer satisfaction is the customer perception about the quality of services that focuses on five dimensions of quality, service, namely the physical evidence, responsiveness, and empathy. The purpose of this study was to determine customer satisfaction in the payment of electricity bills in the Village Unit Cooperatives (KUD) Parengan subdistrict. The population in this study is PLN customers who pay electricity bills through the system Payment Point Online Bank (PPOB) starting in January 2013-December 2013, amounting to 10,378 subscribers. Sample of this research is 99 respondents, with accidental sampling technique. Methods of data collection using the questionnaire. Teknik analysis used is multiple linear regression. The results shows that quality of service positive effect on customer satisfaction, the reliability factor (X_1), being the biggest factor affecting customer satisfaction, and responsiveness (X_2), and guarantees (X_3) became the lowest factors that affect customer satisfaction. Partially the three variablest significantly affect customer satisfaction (Y). Variable reliability to have the most impact on customer satisfaction, namely amounted to 56.04%, while the variable responsiveness have influence at 12,46% and 3,23% guarantee of customer satisfaction.

Key Words: *Service Quality, Customer Satisfaction*

Abstrak: Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dari pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberi pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas ,jasa,yaitu bukti fisik,daya tanggap,dan empati. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan dalam pembayaran rekening listrik di Koperasi Unit Desa (KUD) Kecamatan Parengan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PLN yang melakukan pembayaran rekening listrik melalui system *Payment Point*

Online Bank (PPOB) mulai bulan Januari 2013–Desember 2013 yang berjumlah 10.378 pelanggan. Sampel berjumlah 99 responden. Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, faktor keandalan (X_1), menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, kemudian daya tanggap (X_2), dan jaminan (X_3) menjadi faktor terendah yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Variable keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3) berpengaruh secara parsial terhadap variable kepuasan pelanggan (Y). Variabel keandalan diketahui mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan , yaitu sebesar 56.04 % , sedangkan variabel daya tanggap mempunyai pengaruh sebesar 12.46 % dan jaminan sebesar 3.23 % terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

PENDAHULUAN

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberi pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar (Atmawati & Wahyuddin, 2007). Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kerja. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, antara

lain pengalaman masa lalu, pendapat teman, informasi dan janji perusahaan (Assefaaf, 2009). Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler,2005). Kepuasan pelanggan dipandang sebagai konsep multi dimensional yang melibatkan biaya, kemudahan sarana, aspek teknis dan interpersonal serta hasil akhir. Kepuasan ini terjadi sebagai hasil berpengaruhnya ketrampilan, pengetahuan, perilaku, sikap dan penyedia sarana. Tingkat kepuasan juga amat subjektif dimana satu konsumen dengan konsumen lain akan berbeda. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti umur, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, jenis kelamin, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, budaya, sikap mental dan kepribadian (assefaff 2009).

Salah satu organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kepada publik adalah Perusahaan Listrik Negara (PLN). PLN (persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang kelistrikan di

Indonesia. PLN (persero) mempunyai tugas sebagai pengelola transmisi, operasi sistem dan transaksi tenaga listrik dengan kualitas pelayanan setara kelas dunia, yang mampu memenuhi harapan stakeholder, dan memberikan kontribusi dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu PLN harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dari pelosok desa hingga ke kota besar (PLN,2010)

Salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat adalah *payment point online bank* (PPOB), yaitu suatu loket penerimaan (*payment point*) pembayaran tagihan listrik dari pelanggan PLN yang langsung online dengan bank. *Payment point online bank* (PPOB) mulai efektif difungsikan untuk melayani pelanggan sejak bulan Mei 2009 hingga sekarang. Tujuan dibukanya pelayanan ini adalah perubahan pola proses bisnis PLN agar efisien, tetapi mengedepankan kemudahan bagi pelanggan serta persaingan yang sehat diantara penyedia jasa pembayaran rekening listrik. Dengan adanya sistem *payment point online bank* (PPOB) ini, diharapkan pelanggan mudah membayar listrik, bisa dimana saja, kapan saja dan cara apa saja. Disamping itu juga bisa memanfaatkan *payment point onlinebank* (PPOB) tidak hanya untuk bayar listrik, juga pembayaran lain, seperti cicilan motor, PBB, PDAM, Telkom, cicilan KPR dan lain-lain (PLN, 2010). Obyek penelitian ini adalah KUD parengan selaku tempat pembayaran listrik yang ada di kecamatan parengan, alasannya karena jumlah pelanggan pada sistem ini cenderung menurun. Tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengukur kualitas pelayanan keandalan, daya tanggap, dan jaminan dilihat dari sudut dimensi layanan yaitu dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan secara silmultan terhadap kepuasan pelanggan dalam membayar rekening listrik di koperasi unit desa Kec. Parengan.
2. Untuk mengetahui variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam membayar rekening listrik di koperasi unit desa Kec. Parengan.
3. Untuk menganalisis dimensi kualitas layanan yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dalam membayar rekening listrik di koperasi unit desa Kec. Parengan.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PLN yang melakukan pembayaran rekening listrik melalui sistem *payment Point Online Bank* (PPOB) mulai bulan Januari 2013-Desember 2013 yang berjumlah 5.088 pelanggan. Sampel adalah sebagian pelanggan PLN yang melakukan pembayaran rekening listrik melalui sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) mulai bulan Januari 2013-Desember 2013, dengan menggunakan metode slovin maka diperoleh sampel sebanyak 99.05 dan dibulatkan menjadi 99 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *Accidental Sampling* (sampling kebetulan). Pelaksanaan *accidental sampling* dalam penelitian ini pelanggan

PLN yang melakukan pembayaran rekening listrik melalui sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) atas nama sendiri (bukan orang lain) mulai bulan Januari 2013- Desember 2013. Metode analisis data adalah regresi berganda yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas (terikat) atas perubahan dari setiap peningkatan atau penurunan variabel bebas yang akan mempengaruhi variabel terikat. Variabel penelitian yang digunakan dan definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel bebas (*independent*), yang terdiri dari:
 1. Keandalan (X_1).
Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan (Tjiptono,2006). Selanjutnya variabel keandalan (*reliability*) diukur dengan indikator sebagai berikut (Assegaff,2009) :
 - a. Ketepatan waktu bila berjanji
 - b. Jujur dalam pelayanan
 - c. Berusaha menghindari kesalahan
 - d. Mampu mengoperasikan alat yang ada.
 2. Daya Tanggap (X_2)
Daya tanggap merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap (Tjiptono, 2006). Selanjutnya variabel daya tanggap (*responsiveness*) diukur dengan indikator sebagai berikut (Assegaff,2009) :
 - a. Siap membantu pelanggan
 - b. Kecepatan dalam pelayanan
 - c. Komunikasi yang lincer
 - d. Sikap yang simpatik

3. Jaminan (X_3)
Jaminan merupakan pengetahuan ,kemampuan, kesopanan ,dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan (Tjiptono, 2006). Variabel jaminan (Assurance) diukur melalui indikatornya (Assegaff,2009):
 - a. Pelayanan yang sopan
 - b. Trampil dalam melaksanakan tugas
 - c. Pengetahuan memadai
 - d. Keamanan .
2. Variabel terikat (*dependent*), yaitu :
Kepuasan pelanggan (Y)
Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (kotler, 2005). Variabel kepuasan pelanggan diukur menggunakan indikator sebagai berikut (mas'ud,2004) :
 - a. Perusahaan mau berdiskusi
 - b. Reputasi perusahaan dipercaya
 - c. Karyawan mengetahui dengan baik produk yang ditawarkan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin. Jumlah responden pria sebanyak 57,0% dan lebih banyak dibanding responden wanita yang sebanyak 42,0%.

Tabel 1. Jenis kelamin

No	Kategori dan Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Pria	57	57,0
2	Wanita	42	42,0
S		99	99,0

Sumber: Data diolah sendiri

Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Tabel 2. Umur Responden

No	Kategori Umum	Jumlah	%
1	< 20 tahun	1	1,0
2	21 - 30 tahun	16	16,0
3	31 – 40 tahun	23	23,0
4	41 – 50 tahun	50	50,0
5	> 50 tahun	9	9,0
Jumlah		99	99%

Sumber: Data diolah sendiri

Kelompok terbesar responden adalah yang berumur 41 sampai 50 tahun (50.0%) sedangkan kelompok terkecil berasal dari umur di bawah sampai 20 tahun (1,0%). Umur bisa menentukan tingkat kedewasaan seseorang sehingga hal ini bias mempengaruhi dalam prilakunya dan cara pemikirannya.

Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Latar belakang pendidikan responden adalah dari SD sampai sarjana, dengan jumlah responden yang berpendidikan sarjana lebih banyak (29,0%), sementara yang berpendidikan SD jumlahnya lebih sedikit (25,0%). Tingkat pendidikan seseorang menunjukkan tingkat pengetahuan dan wawasan yang dimiliki, yang akan berpengaruh pada kemampuan analitis terhadap suatu permasalahan seperti pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan pelanggan PLN KUD Kecamatan Parengan.

Tabel 3. Pendidikan responden

No	Kategori Pendidikan	Jumlah	%
1	SD	25	25,0
2	SLTP	20	20,0
3	SLTA	10	10,0
4	D3	15	15,0
5	Sarjana	29	29,0
Jumlah		99	99,0

Sumber: Data diolah sendiri

Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan

Secara Keseluruhan para responden memiliki latar belakang pekerjaan yang berbeda-beda, dengan responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 45,0%, sementara responden yang berstatus mahasiswa jumlahnya lebih sedikit, yaitu 2,0%. Dari hasil tersebut menunjukkan para pelanggan memang kebanyakan dari mereka yang sudah bekerja karena mempunyai penghasilan dan juga bisa meluangkan waktu mereka untuk melakukan pembayaran tagihan listrik di unit pembayaran pelanggan PLN KUD Kecamatan Parengan.

Tabel 4. Pekerjaan Responden

No	Kategori Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS	10	10,0
2	Swasta	45	45,0
3	Wiraswasta	38	38,0
4	Mahasiswa/Mahasiswi	2	2,0
5	Ibu Rumah Tangga	4	4,0
Jumlah		99	99,0

Sumber: Data diolah sendiri

Deskripsi Variabel Keandalan

Dalam mendiskripsikan variabel keandalan maka dapat dilihat pada frekuensi hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan atau indikator yang digunakan untuk mengukur keandalan.

1. Tanggapan responden mengenai karyawan Unit Karyawan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik KUD Kecamatan Parengan selalu tepat bila berjanji kepada pelanggan.

Tabel 5. Tanggapan Responden tentang Tepat Bila Berjanji

No	Keterangan	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	2	2,0
3	Netral	30	30,0
4	Setuju	45	45,0
5	Sangat Setuju	22	22,0
Jumlah		99	99,0

Sumber: Data diolah sendiri

Dari tabel 5 menunjukkan bahwa dari pernyataan tentang tepat bila berjanji, 2,0% menyatakan tidak setuju, 30,0% netral, 45,0% setuju serta 22,0% sangat setuju.

2. Tanggapan responden terhadap karyawan Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik KUD Kecamatan Parengan dalam memberikan keterangan kepada pelanggan.

Tabel 6. Tanggapan Responden tentang Karyawan Jujur

No	Keterangan	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,0
2	Tidak Setuju	9	9,0
3	Netral	16	16,0
4	Setuju	41	41,0
5	Sangat Setuju	32	32,0
Jumlah		99	99,0

Sumber: Data diolah sendiri

Pada tabel 6 menunjukkan bahwa dari pernyataan tentang karyawan jujur, sebanyak 1,0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 9,0% tidak setuju, 16,0% netral, 41,1% setuju serta 32,0% sangat setuju.

3. Tanggapan responden terhadap karyawan Unit Pelayanan Pelanggan Rekening Listrik KUD Kecamatan Parengan berusaha menghindari kesalahan pada saat melayani pelanggan.

Tabel 7. Tanggapan Responden tentang Karyawan Berusaha Menghindari Kesalahan

No	Keterangan	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	4	4,0
3	Netral	28	28,0
4	Setuju	41	41,0
5	Sangat Setuju	26	26,0
Jumlah		99	99,0

Sumber: Data diolah sendiri

Sebanyak 4,0% responden menyatakan tidak setuju, 28,0% netral, 41,0% setuju dan 26,0% terhadap pertanyaan tentang karyawan berusaha menghindari kesalahan dalam pelayanannya.

Deskripsi Variabel Daya Tanggap.

Dalam mendeskripsikan variabel daya tanggap maka dapat dilihat pada frekuensi hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan atau indikator yang digunakan untuk mengukur daya tanggap.

1. Persepsi responden terhadap karyawan Unit Pelayanan Pembayaran Rekening Listrik KUD Kecamatan Parengan siap bila bila membantu pelanggan, bila mengalami kesulitan.

Tabel 8. Tanggapan Responden tentang Karyawan Siap Membantu Pelanggan

No	Keterangan	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	5	5,0
3	Netral	21	21,0
4	Setuju	42	42,0
5	Sangat Setuju	31	31,0
Jumlah		99	99,0

Sumber: Data diolah sendiri

Lima persen (5%) responden menyatakan tidak setuju, 21,0% netral, 42,0% setuju dan 31,0% sangat setuju terhadap pernyataan tentang karyawan Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik KUD Kecamatan Parengan siap membantu pelanggan ,bila mengalami kesulitan seperti menghitung perincian tagihan yang dibayarkan.

2. Persepsi responden terhadap karyawan Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik KUD Kecamatan Parengan cepat dalam melayani kepentingan pelanggan.

Tabel 9. Tanggapan Responden tentang Karyawan Cepat Dalam Melayani Kepentingan Pelanggan

No	Keterangan	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,0
2	Tidak Setuju	6	6,0
3	Netral	16	16,0
4	Setuju	51	51,0
5	Sangat Setuju	25	25,0
Jumlah		99	99,0

Sumber: Data diolah sendiri

Responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1,0%, tidak setuju 6,0%, netral 16,0%, setuju 51,0% serta 25,0% responden menyatakan sangat setuju terhadap pertanyaan tentang karyawan cepat dalam melayani

pelanggan, sehingga tidak terjadi antrian yang panjang dan lama dalam memberikan pelayanan.

3. Persepsi responden terhadap karyawan menjalin komunikasi yang lancar dengan pelanggan.

Tabel 10 Tanggapan Responden tentang Karyawan Menjalinkan Komunikasi Yang Lancar

No	Keterangan	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Setuju	2	2,0
2	Tidak Setuju	5	5,0
3	Netral	17	17,0
4	Setuju	49	49,0
5	Sangat Setuju	26	26,0
Jumlah		99	99,0

Sumber: Data diolah sendiri

Tabel 10 menjelaskan bahwa sebanyak 2,0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 5,0% tidak setuju, 17,0% netral, 49,0% setuju, 26,0% sangat setuju terhadap pertanyaan tentang karyawan Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik KUD Kecamatan Parengan menjalin komunikasi yang lancar dengan pelanggan, yang menunjukkan karyawan mempunyai kemampuan komunikasi yang baik.

Deskripsi Variabel Jaminan

Deskripsi terhadap variable jaminan dapat dilihat pada frekuensi hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan atau indikator yang digunakan untuk mengukur jaminan (Lampiran 1).

1. Persepsi responden terhadap karyawan Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik KUD Kecamatan Parengan

Tabel 11. Tanggapan Responden tentang Sopan Dalam Melayani Pelanggan

No	Keterangan	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	3	3,0
3	Netral	31	31,0
4	Setuju	42	42,0
5	Sangat Setuju	23	23,0
Jumlah		99	99,0

Sumber: Data diolah sendiri

Responden yang menyatakan tidak setuju berjumlah 3,0%, netral 31,0%, setuju 42,0% serta sangat setuju 23,0%, terhadap pernyataan tentang karyawan Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik KUD Kecamatan Parengan sopan dalam melayani pelanggan sehingga membuat pelanggan merasa dihargai dengan baik.

2. Persepsi responden terhadap karyawan Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening KUD Kecamatan Parengan trampil dalam melayani pelanggan

Tabel 12. Tanggapan Responden tentang Karyawan Trampil dalam Melayani Pelanggan

No	Ketrangan	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,0
2	Tidak Setuju	5	5,0
3	Netral	18	18,0
4	Setuju	44	44,0
5	Sangat Setuju	31	31,0
Jumlah		99	99,0

Sumber: Data diolah sendiri

Responden yang menyatakan sangat tidak setuju berjumlah 1,0%, tidak setuju 5,0%, netral 18,0%, setuju 44,0% serta sangat tidak setuju 31,0% terhadap pertanyaan tentang karyawan Unit Pelayanan

Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik KUD Kecamatan Parengan trampil dalam melayani pelanggan karena memiliki pengalaman dan keahlian dalam menjalankan tugasnya.

3. Persepsi responden terhadap karyawan Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik KUD Kecamatan Parengan mempunyai pengetahuan yang memadai seputar PPOB.

Tabel 13. Tanggapan Responden tentang Karyawan Terampil dalam Melayani Pelanggan

No	Ketrangan	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	6	6,0
3	Netral	18	18,0
4	Setuju	49	49,0
5	Sangat Setuju	26	26,0
Jumlah		99	99,0

Sumber: Data diolah sendiri

Responden yang menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tentang karyawan Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik KUD Kecamatan Parengan mempunyai pengetahuan memadai seputar PPOB sehingga bisa memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan sebanyak 6,0% netral 18,0%, setuju 49,0% serta 26,0%.

Deskripsi Kepuasan Pelanggan

Deskripsi terhadap variabel kepuasan pelanggan dapat dilihat pada frekuensi hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan atau indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan.

1. Tanggapan mengenai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Unit Pelayanan

Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik KUD Kecamatan Parengan mau berdiskusi kepada pelanggan bila ada masalah yang belum dapat diselesaikan

Tabel 14. Tanggapan Responden tentang Perusahaan Listrik Negara (PLN) Mau Berdiskusi Kepada Pelanggan

No	Keterangan	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	3	3,0
3	Netral	27	27,0
4	Setuju	44	44,0
5	Sangat Setuju	25	25,0
Jumlah		99	99,0

Sumber: Data diolah sendiri

Hasil tanggapan responden tentang Perusahaan Listrik Negara (PLN) Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik KUD Kecamatan Parengan mau berdiskusi kepada pelanggan bila ada masalah yang belum dapat diselesaikan memperlihatkan, sebanyak 3,0% menyatakan tidak setuju, 27,0% netral, 44,0% setuju, 25,0% sangat setuju.

2. Tanggapan responden terhadap reputasi Perusahaan Listrik Negara (PLN) Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik KUD Kecamatan Parengan sudah dipercaya.

Tabel 15. Tanggapan Responden tentang reputasi Perusahaan Listrik Negara (PLN) sudah dipercaya

No	Keterangan	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	5	5,0
3	Netral	16	16,0
4	Setuju	51	51,0
5	Sangat Setuju	27	27,0
Jumlah		99	99,0

Sumber: Data diolah sendiri

Hasil tanggapan responden tentang reputasi Perusahaan Listrik Negara (PLN) Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik KUD Kecamatan Parengan yang sudah dipercaya, 5,0% responden menyatakan tidak setuju, 16,0% netral, 51,0% setuju dan 27,0% sangat setuju.

3. Tanggapan responden terhadap karyawan Unit Pelayanan Pelanggan Pembayaran Rekening Listrik KUD Kecamatan Parengan mengetahui dengan baik produk yang ditawarkan

Tabel 16. Tanggapan responden tentang karyawan mengetahui dengan baik produk yang ditawarkan

No	Keterangan	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,0
2	Tidak Setuju	6	6,0
3	Netral	22	22,0
4	Setuju	44	44,0
5	Sangat Setuju	26	26,0
Jumlah		99	99,0

Sumber: Data diolah sendiri

Hasil tanggapan responden tentang produk system pembayaran PPOB sudah dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas, sebanyak 6,0% menyatakan tidak setuju, 28,0% netral, 38,0% setuju dan 26,0% sangat setuju.

Untuk mengetahui pengaruh dari variable persyaratan mudah (X1), pencairan uang cepat (X2), Jaminan (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) maka digunakan analisis uji F. karena F hitung > F tabel maka H_0 ditolak Oleh karena H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti secara simultan variabel keandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3) berpengaruh nyata terhadap kepuasan

pelanggan (Y). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.718 yang berarti variabel keandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3) dapat menjelaskan variable pengaruh kepuasan pelanggan (Y) sebesar 71.8 % sedangkan sisanya sebesar 29.2 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini . Untuk mengetahui keeratan hubungan variable bebas dengan variable terikat maka dapat dilihat dari nilai r multipler 0.847 yang berarti bahwa hubungan variable bebas dengan variable terikat adalah sangat kuat .

Untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel dari penelitian ini yaitu variabel keandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) digunakan analisis uji t. Hasilnya secara parsial variabel Keandalan (X1), daya tanggap (X2), Jaminan (X3) berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan (Y). Ini terlihat dari nilai T hitung (X1) sebesar 8.814, (X2) sebesar 2.282 , (X3) sebesar 2.408 > T table sebesar 1.661 ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima ini ini berarti secara parsial dari ketiga variable tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Selanjutnya, untuk mengetahui dari ketiga variabel tersebut yang mempunyai pengaruh paling besar dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (KD) pada tabel hasil uji regresi linear berganda. hasilnya variabel keandalan mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan , yaitu sebesar 56.04 %, sedangkan variabel daya tanggap mempunyai pengaruh sebesar 12.46 % dan jaminan sebesar 3.23 % terhadap kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembayaran rekening listrik pada KUD Kec. Parengan, dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta 0.235 berarti tanpa variable keandala (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), pengaruh kepuasan pelanggan sebesar 0.235 skor.
2. Koefisien regresi keandalan (X1) sebesar 0.589 ini berarti jika ada kenaikan satu skor variabel keandalan (X1) akan menaikkan 0.589 skor pengaruh kepuasan palanggan dimana variabel bebas yang lain dianggap tetap atau konstan
3. Koefisien regresi daya tanggap (X2) sebesar 0.179 ini berarti jika ada kenaikan satu skor variabel daya tanggap (X2) akan menaikkan 0.179 skor pengaruh kepuasan pelanggan dimana variabel bebas yang lain dianggap tetap atau konstan
4. Koefisien regresi jaminan (X3) sebesar 0.177 ini berarti jika ada kenaikan satu skor variabel Jaminan (X3) akan menaikkan 0.177 skor pengaruh kepuasan pelanggan dimana variabel bebas yang lain dianggap tetap atau konstan
5. Secara simultan variabel keandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.733 yang berarti variabel keandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3) dapat menjelaskan variabel pengaruh kepuasan pelanggan (Y) sebesar 73.3

% sedangkan sisanya sebesar 26.7 % dijelaskan oleh variable lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

6. Secara parsial variabel keandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y),

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2004. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi Revisi. Cetakan Kelima. CV. Alfabeta. Bandung.
- Angipora, Marius. 2002. Dasar-Dasar Pemasaran. Edisi Kedua. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek.
- PT. Rineka Cipta. Jakarta. Assegaff, Mohammad. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)". Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 10. No. 2. Juli. Hal. 171 – 186. Unisulla Semarang. Semarang.
- Atmawati, Rustika dan Wahyuddin. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall". Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Hal. 1–12. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Boyd, Walker, Larreche. 2000. Manajemen Pemasaran : Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global. Jilid I. Edisi Kedua. Erlangga. Jakarta.
- Boyd, Walker, Larreche. 2000. Manajemen Pemasaran : Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global. Jilid II. Edisi Kedua. Erlangga. Jakarta.
- Djarwanto dan Pangestu Subagyo. 2000. Statistik Induktif. Edisi Keempat. Cetakan Keempat. BPFE. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2005. Analisis Multivariate SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Guntur, Muhammad dan Bambang Setiaji. 2003. Analisis Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kota Surakarta. Universitas Muhammadiyah. Surakarta.
- Jonahtan, Robin. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sektor Publik di Kabupaten dan Kota di Propinsi Kalimantan Timur. Jurnal Keuangan dan Perbankan. Th. IX. No. 2, Mei. Universitas 17 Agustus 1945. Samarinda.
- Kasmir. 2004. Pemasaran Bank. Edisi Pertama. Prenada Media. Jakarta. 80
- Kotler, Philip. Alih Bahasa : Benyamin Molan. 2005. Manajemen Pemasaran. Edisi Kesebelas. Jilid 1. PT. Intan Sejati Klaten. Jakarta.
- Kotler, Philip. Alih Bahasa : Benyamin Molan. 2005. Manajemen Pemasaran. Edisi Kesebelas. Jilid 2. PT. Intan Sejati Klaten. Jakarta.
- Lamb, Hair dan McDaniel. 2001. Pemasaran. Buku 1. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat. Jakarta. Mas'ud, Fuad. 2004. Survai Diagnosis Organisasional : Konsep dan Aplikasi. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.
- Nurgiyantoro, Burhan, Gunawan dan Marzuki. 2004. Statistik Terapan : Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu

- Sosial. Cetakan Ketiga (Revisi). Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Kedelapan. CV Alfabeta. Bandung.
- Sumarwan, Ujang. 2003. Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Cetakan Pertama. Ghalia Indonesia. Jakarta. Supardi. 2005. Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis. Cetakan Pertama. UII Press. Yogyakarta.
- Supranto. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pasar. Cetakan Kedua. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Swastha, Basu dan Ibnu Sukotjo. 2007. Pengantar Bisnis Modern. Edisi Ketiga. Cetakan Kesebelas. Liberty. Yogyakarta.
- Tandjung, Jenu Widjaja. 2004. Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Bayumedia Publishing. Malang.
- Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2005. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Edisi Baru. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Usmara. 2003. Manajemen Pemasaran. Cetakan Pertama. Amara Books. Yogyakarta
- Mahanani Sonya. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik Studi Kasus Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat.