

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PLN PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN
PADA LISTRIK REKENING PEMBAYARAN
(Dalam Satuan Garo Tanah Jasa)**

**Ilyasmadi
Dosen STIE EL Hakim**

Abstrak

Berdasarkan fenomena PLN setelah beberapa tahun, orang-orang mulai merasa tidak puas dengan kinerja salah satu karyawan PT PLN dalam melayani pelanggan, termasuk keluhan dari pelanggan yang tidak mendapatkan respon yang baik dari karyawan PLN, terlalu sering ia menemukan kelebihan penerimaan listrik dengan meteran ada sehingga membuat lebih banyak kekuatan tagian membengkak, hal ini juga disebabkan oleh petugas PLN kurang teliti dalam pencatatan meteran yang ada.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dan jenis penelitian studi kasus yang didukung oleh survai dengan mengumpulkan data melalui wawancara dan memberikan daftar pertanyaan kepada responden.

Hasil menunjukkan bahwa koefisien regresi 1,011 dan nilai t dari $t = 10,289$ dengan tingkat signifikansi $<0,005$. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan memiliki efek positif pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa dugaan Ada PLN Terhadap Pengaruh Layanan Kepuasan Pelanggan Kualitas Layanan Pelanggan PT PLN Penggunaan Tanah Garo menyatakan diterima. Koefisien determinasi diperoleh 0,519. Ini berarti bahwa 51,9% dari kualitas layanan dan efek positif yang signifikan pada kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan PLN, Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Listrik Rekening Pembayaran

Abstract

Based on PLN phenomena after a few years, people began to feel dissatisfied with the performance of one of the employees of PT PLN in serving customers, including complaints from customers who did not get a good response from PLN employees, too often he found the excess of receipts electricity by meter there so that makes more power tagian swell, it is also caused by less scrupulous PLN officer in recording the existing meter.

The approach used in this study is descriptive qualitative, and the type of case study research is supported by survey by collecting data through interviews and providing list of questions to respondents.

The results demonstrated that the regression coefficient of 1.011 and t value of $t = 10.289$ with a significance level of <0.005 . This means that service quality has a positive effect on customer satisfaction. Thus the hypothesis which states that the alleged There PLN Against Effects of Service Quality Customer Satisfaction Customer Services PT PLN Land Use Garo declared acceptable. The coefficient of determination obtained for 0.519. This means that 51.9% of service quality and significant positive effect on customer satisfaction.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Tahun 2008 warga Tanah garo mulai meraskan ketidakpuasan terhadap apa yang mereka hadapi dalam kehidupannya sehari-hari, ketidak puasan yang sangat mereka rasakan saat itu adalah kurangnya sarana penerangan ataupun listrik yang mereka sangat butuhkan dalam kehidupan. Untuk mendapatkan penerangan ataupun sumber listrik warga tersebut menggunakan tenaga disel untuk kebutuhan, hal tersebut sudah berjalan cukup lama, setelah berjalan seiringnya waktu dan kemajuan zaman dan juga teknologi warga mulai berfikir dan resah atas ketidak puasan dengan sumber listrik yang mereka dapatkan selama ini. Ketidakpuasan yang dialami warga diantaranya: sumber daya listrik yang dihasilkan oleh tenaga disel hanya terbatas, karena dengan kemajuan zaman dan teknologi yang canggih, maka beredarlah alat-alat elektronik yang cara bekerjanya menggunakan arus listrik, karena arus listrik yang dihasilkan oleh disel terbatas dan alat-alat elektronik yang mau digunakan juga harus terbatas, maka warga hanya bisa melakukan secara bergantian.

Arus yang dihasilkan oleh disel tidak mampu untuk digunakan buat peralatan-peralatan elektronik yang begitu banyak, dan terdapat juga alat elektronik yang selalu menggunakan arus dan tidak dapat mati dalam jangka lama, begitu juga dengan kekuatan disel yang seringkali harus mendapatkan pendinginan pada mesin tersebut. Dengan demikian warga mulai berfikir ingin supaya mendapatkan layanan dari pemerintah dengan masuknya PLN kewilayah tanah garo, karena dengan masuknya PLN kewilayah tanah garo akan membawa perubahan bagi warga tersebut.

Melihat dan mendengar keluhan dari masyarakat, pemerintah daerah lalu mengajukan permohonan kepada pemerintah pusat sesuai dengan keluhan masyarakat tersebut, ternyata usulan dari warga mendapat tanggapan baik dari pemerintah pusat dan PT PLN. Dengan permohonan warga masyarakat yang di setujui oleh pemerintah dan PT PLN, tidak lama kemudian dari pihak PLN pun mulai memasang kabel dan instalasi diwilayah tersebut dan akhirnya warga tersebut bisa merasakan layanan PLN sesuai dengan yang di inginkan masyarakat tersebut.

Berdasarkan fenomena yang ada setelah PLN berjalan beberapa tahun, warga mulai merasakan tidak puas terhadap kinerja dari salah seorang karyawan PT PLN dalam melayani pelanggan, diantaranya keluhan dari pelanggan yang tidak mendapatkan tanggapan baik dari karyawan PLN, sering juga didapatinya kelebihan dari kwitansi pembayaran listrik dengan meteran yang ada sehingga membuat tagian listrik makin membengkak, itu juga diakibatkan oleh petugas PLN yang kurang cermat dalam pencatatan meteran yang ada.

Karyawan adalah sosok yang memberikan perhatian terkait dengan sikap, penampilan dan bagaimana mereka menyampaikan kesan pelayanan, dalam hal ini sejauh mana perusahaan memfasilitasi sarana komunikasi sebagai upaya untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan adalah hal yang tidak terpisahkan. Keandalan merupakan suatu kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, kecepatan dalam pelayanan). Pemenuhan janji dalam pelayanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas perusahaan dalam pelayanan, 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.

Dengan latar belakang pengamatan diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai kepuasan pelanggan dengan mengambil judul “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PLN Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik (Pada Unit Pelayanan Pelanggan Tanah Garo”.

Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya maka penulis membatasi penelitian ini hanya pada bidang layanan pembayaran rekening listrik saja. Adapun objek yang diteliti adalah pembayaran listrik pelanggan Tanah garo. Dan juga berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka dapat diidentifikasi sebagai berikut: Adanya kelebihan dari kwitansi pembayaran listrik dengan meteran yang ada sehingga membuat tagihan listrik makin membengkak, kurang cermatnya pencatatan dalam penyecakan meteran dalam rekening listrik.

Perumusan Masalah

Suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa harus memperhatikan kualitas pelayanannya kepada konsumen. Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar masalah yang terdapat pada PT PLN yang berpengaruh kepada pelayanan yang didapat oleh pelanggan PLN?
2. Seberapa besar pengaruh layanan PLN terhadap kepuasan konsumen atau pelanggan PLN?
3. Kepuasan-kepuasan yang seperti apa didapat oleh pelanggan PLN dari

pelayanan yang disajikan oleh karyawan PLN?

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi

Populasi adalah seluruh orang/sekelompok orang yang menjadi sumber penarikan sampel atau suatu kumpulan yang memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT PLN Tanah Garo.

1. Sampel

Sampel yang dipilih menggunakan teknik aksidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan bagi siapa saja khususnya adalah masyarakat Tanah Garo yang bertemu dengan peneliti dan dianggap sesuai untuk dijadikan sumber data dan dijadikan sebagai sampel. Jumlah responden yang akan diambil menjadi sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

- n = Ukuran Sampel
N = Ukuran Populasi
E = Persentase Kelonggaran 10%

Teknik Analisa Data

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variable. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban

seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic *Cronbach Alpha* (α). Suatu variable dikatakan reliable jika memberikan nilai $\alpha > 0.60$ (Nunnally, 1967 dalam Ghozali, 2005:42).

Dimana :

α = koefisien reliabilitas

r = korelasi antar item

k = jumlah item

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan sah jika pertanyaan pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung (untuk setiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*) dengan *r* table untuk *degree of freedom* (*df*)=*n-k*, dalam hal ini *n* adalah jumlah sampel dan *k* adalah jumlah item. Jika *r* hitung > *r* table, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2005:45).

Dimana :

r = koefisien korelasi (*r*-hitung)

= skor variable independen

= skor variable dependen

= hasil kali skor butir dengan skor total *n*

= jumlah responden.

Analisis regresi sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa PT PLN. Model hubungan nilai pelanggan dengan variabel-variabel tersebut dapat

disusun dengan fungsi atau persamaan sebagai berikut (Ghozali, 2005:82):

$$Y = a + bX$$

Dimana :

a= Konstanta

Y = Kepuasan pelanggan

X = Kualitas pelayanan

B = Koefisien Variabel

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisa regresi dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) dan satu (1). Koefisien determinasi (R^2) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Selain itu koefisien determinasi (R^2) dipergunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variable bebas (X).

Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian yang digunakan dan definisi operasional dalam penelitian ini adalah :

1. Keandalan

Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan (Tjiptono,2006:70). Selanjutnya variabel keandalan (*reliability*) diukur dengan indikator sebagai berikut (Assegaff,2009:176) :

- a. Ketepatan waktu bila berjanji
- b. Jujur dalam pelayanan
- c. Berusaha menghindari kesalahan

2. Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap (Tjiptono, 2006:70). Selanjutnya variabel daya tanggap (responsiveness) diukur dengan indikator sebagai berikut (Assegaff,2009:176) :

- a. Siap membantu pelanggan
- b. Kecepatan dalam pelayanan
- c. Komunikasi yang lancar

3. Empati

Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan (Tjiptono,2006:70). Variabel empati (empathy) diukur melalui indikatornya (Assegaff,2009: 176) :

- a. Perhatian kepada pelanggan
- b. Tanggungjawab keamanan dan kenyamanan
- c. Mengutamakan kepentingan pelanggan.

4. 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,2005:70). Variabel kepuasan pelanggan diukur menggunakan

indikator sebagai berikut (Mas'ud,2004:447-448) :

- a. Perusahaan mau berdiskusi
- b. Reputasi perusahaan dipercaya
- c. Karyawan mengetahui dengan baik produk yang ditawarkan
- d. Produk baru yang ditawarkan dapat memenuhi kebutuhan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Struktur organisasi perusahaan berbeda antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Untuk menentukan mana yang cocok bagi suatu perusahaan, harus disesuaikan dengan kondisi perusahaan yang bersangkutan. Berdasarkan tugas dan wewenang serta tanggung jawab maka organisasi dapat dibedakan atas 4 (empat) macam yaitu: (Basu Swastha dan Irawan; 1995):

1) Organisasi Lini/Garis (*line organization*)

Dalam organisasi garis, tugas-tugas perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan berada pada satu tangan serta garis wewenang langsung dari pimpinan kepada bawahan. Bawahan hanya bertindak sebagai pelaksana, Bawahan hanya mengenal satu pimpinan sebagai sumber dari pada kewenangan, yang memberikan perintah atau intruksi.

Kelebihan organisasi garis:

- a. Adanya kesatuan dalam pimpinan dan perintah.
- b. Pimpinan dapat lebih cepat dalam mengambil keputusan, sebab tidak perlu membicarakannya dengan orang lain.
- c. Pimpinan dapat lebih cepat dalam memberikan perintah, sebab perintah tersebut langsung diberikan kepada bawahannya.

- d. Menghemat biaya, sebab pengawasan dari berbagai kegiatan hanya dilakukan oleh satu orang saja.

Kekurangan organisasi garis adalah:

- a. Sering terdapat birokrasi yang menghambat jalannya perusahaan.
- b. Tidak adanya spesialisasi sehingga dapat menyebabkan tugas yang berat bagi para karyawan sehingga kurang efisien.
- c. Kurangnya kerjasama di antara masing-masing bagian.

2) Organisasi Fungsional (*functional organization*)

Organisasi fungsional pada umumnya terdapat pada organisasi niaga, disusun atas dasar kegiatan dari setiap fungsi sesuai dengan kepentingan perusahaan, setiap fungsi seolah-olah terpisah berdasarkan bidang keahliannya. Tiap atasan mempunyai sejumlah bawahan yang tegas, masing-masing karyawan dapat menerima perintah dari beberapa orang yakni setiap orang yang setingkat lebih tinggi kedudukannya.

Kebaikan organisasi fungsional adalah:

- a. Masing-masing fungsi dipegang oleh orang yang ahli di bidangnya, sehingga terdapat keserasian antara tugas dan keahliannya.
- b. Tugas para manajer lebih ringan dengan adanya pembagian fungsi.

Kekurangan organisasi fungsional adalah:

- a. Membingungkan para pekerja karena tidak ada kesatuan dalam pimpinan.

- b. Tidak ada hubungan garis secara langsung dengan atasan.
- c. Kesulitan-kesulitan yang timbul tidak dapat secara capat diatasi.
- d. Kurangnya koordinasi sering menimbulkan perselisihan di antara para manajer.

3) Organisasi Lini/Garis dan Staf (*line and staf organization*)

Pada organisasi ini terdapat orang-orang atau unit-unit yang secara langsung ikut serta melaksanakan tercapainya tujuan organisasi dan unit-unit yang secara tidak langsung ikut serta mencapai tujuan organisasi. Staf ini hanya memberikan kontribusinya dalam hal-hal tidak langsung, dengan menyediakan bantuan di bidang kepegawaian, keuangan, material dan bantuan lainnya baik untuk kepentingan staf sendiri. Di samping staf ini, terdapat juga staf umum (*general staff*), staf ahli (*special staff*) yakni orang atau unit yang memberikan bantuan di bidang perencanaan, penelitian dan membantu merumuskan keputusan dan mereka tidak berwenang membuat keputusan. Terakhir adalah staf pribadi (*personal staff*) yakni yang membantu pribadi kepala/pimpinan dalam menjalankan pekerjaannya.

Kelebihan organisasi garis dan staf adalah:

- a. Pimpinan lebih leluasa dalam memberikan saran terhadap tugas khusus di luar bagiannya.
- b. Staf dapat membantu untuk mengatasi berbagai persoalan sehingga akan memperingan pekerjaan dan meningkatkan efisiensi kerja.
- c. Staf dapat mendidik para karyawan
- d. Adanya kesatuan dalam pimpinan sehingga akan menciptakan aliran kekuasaan dengan jelas.

Kekurangan organisasi garis dan staf adalah:

- a. Kadang-kadang staf tidak lagi memberi saran tetapi perintah, sehingga dapat menimbulkan pertentangan dengan manajer dengan bagian yang bersangkutan.
- b. Dapat menimbulkan anggapan pada karyawan untuk lebih percaya kepada staf daripada atasannya.
- c. Staf dapat disalahkan apabila saran yang diberikan tidak memperoleh hasil.

4) Organisasi Panitia (*committee organization*)

Panitia adalah sekelompok orang-orang yang ditunjuk melaksanakan kegiatan-kegiatan khusus, yang tidak dapat diselesaikan sendiri oleh seseorang atau banyak orang. Pada umumnya organisasi ini dibentuk dalam jangka waktu yang terbatas dan biasanya untuk suatu kegiatan dan setelah itu organisasi dibubarkan.

Kelebihan organisasi panitia adalah:

- a. Merupakan sebuah forum untuk saling bertukar pendapat di antara beberapa anggota.
- b. Keputusan ditentukan secara bersama-sama sehingga dapat memberikan hasil yang lebih baik.
- c. Menciptakan koordinasi yang lebih baik
- d. Meningkatkan pengawasan karena macam-macam komite tersebut dapat berhubungan langsung dengan para pelaksana.

Kelemahan organisasi panitia/komite adalah:

- a. Kesulitan dalam mempersiapkan pertemuan karena masing-masing anggota sibuk dengan pekerjaan.
- b. Keharusan untuk berkompromi.
- c. Sering menimbulkan kesimpang siuran dalam organisasi.
- d. Tidak mempunyai kekuasaan untuk mendukung saran-saran yang diberikan.

Secara umum bentuk organisasi ada 4 (empat) bentuk yaitu organisasi garis, organisasi fungsional, organisasi garis dan staf serta organisasi panitia. Dari keempat bentuk organisasi yang telah diuraikan tersebut dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan masing-masing perusahaan. Pada PT PLN Tanah Garo struktur organisasi yang dipakainya adalah berbentuk organisasi garis.

PT PLN telah menggunakan struktur organisasi garis, di mana kekuasaan mengalir secara langsung dari Pimpinan kepada Manajer Umum (*general manager*) dan selanjutnya terus kepada karyawan yang berada di bawahnya yaitu sales unit, sales suku cadang dan bagian perbengkelan. Kegiatan yang langsung ditangani oleh pimpinan pada umumnya adalah kegiatan atau urusan perusahaan yang berhubungan dengan pihak luar (ekstern perusahaan) seperti urusan dengan dealer atau distributor atau urusan lain yang tidak dapat diwakilkan kepada *general manager* (Manajer Umum).

Sedangkan manajer umum bertugas mengkoordinir administrasi dan keuangan seperti administrasi penjualan, administrasi keuangan dan administrasi lainnya, termasuk pengurusan surat-surat jaminan dan lain-lain sampai lengkap di tangan pelanggan. Pada bagian tersebut manajer umum dibantu oleh sales unit yang

merangkap sebagai sekretaris/karyawan yang dapat membantu kelancaran dari tugas manajer umum.

Di samping dari kegiatan di atas, manajer umum juga mempunyai tugas mengkoordinir bagian penjualan suku cadang dan bengkel. Semua bagian tersebut baik sales unit, sales suku cadang serta bagian bengkel dalam menjalankan tugasnya selalu bertanggung jawab pada manajer umum dan manejer umum bertanggung jawab pada pimpinan selaku pemilik perusahaan.

a. Jenis Kualitas Pelayanan Jasa PLN Yang diberikan

Secara penelitian yang penulis dapatkan dilapangan, jenis kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak PLN Tanah Garo yaitu :

1. Menunjukkan sikap ramah dalam melayani para pelanggan. PT PLN Tanah Garo yang bergerak dibidang usaha jasa, harus bersikap ramah tamah dan sopan kepada para pelanggannya agar para pelanggan maupun pelanggaannya bisa merasa nyaman untuk menggunakan jasa yang diberikan oleh PT PLN Tanah Garo. Karena sikap ramah tamah itu bisa menjadi modal utama kita dalam berbisnis apalagi dibidang jasa.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada pimpinan PT PLN Tanah Garo, beliau menjelaskan bahwa karyawan yang melayani pelanggan harus bisa selalu tersenyum dan menyapa dengan ramah tamah kepada pelanggan yang datang ataupun yang lain dengan cara mempersilahkan masuk pelanggan yang datang dan menanyakan maksud tujuan atau ingin menggunakan jasa apa atau dengan kata

lain “ada yang bisa saya bantu” ? dengan nada yang santun dan body language yang smart agar pelanggan merasa lebih dihargai. Selain itu beliau juga menjelaskan bahwa karyawan harus bisa lebih menghargai dan menghormati pelanggan yang lebih tua, hal ini dilakukan untuk menjaga image perusahaan di mata pelanggan dan lingkungan sekitar.

2. Memberikan pelayanan yang baik dan bermutu.

Pihak PT PLN Tanah Garo harus bisa memberikan pelayanan yang baik dan bermutu kepada para pelanggannya, karena pelayanan menjadi kunci utama PT PLN Tanah Garo bagi para pelanggan, apakah mereka akan loyal terhadap jasa yang kita tawarkan atau tidak. Bahkan dengan pelayanan yang bermutu dari PT PLN Tanah Garo bisa meningkatkan jumlah pelanggannya.

Pimpinan PT PLN Tanah Garo menjelaskan bahwa pelayanan yang baik dan bermutu disini seperti : melayani pelanggan yang datang dengan profesional, menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti pelanggan, dan memberikan penjelasan atau keterangan sebaik mungkin bagi pelanggan yang membutuhkan bantuan pada saat menggunakan jasa tersebut. Contohnya, pihak PT PLN Tanah Garo menanyakan “ada yang bisa saya Bantu”. Sebagai contoh lain pihak PT PLN Tanah Garo memberikan pengetahuan-pengetahuan tentang kelebihan daerah setempat kepada para karyawan agar nantinya karyawan bisa memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggannya.

3. Melakukan pendekatan-pendekatan personal Menurut keterangan dari pimpinan PT PLN Tanah Garo beliau menjelaskan bahwa dalam melakukan

pelayanan karyawan dituntut untuk bisa melakukan pendekatan-pendekatan kepada pelanggannya agar terkesan lebih akrab dan bias menjalin silaturahmi yang baik. Pendekatan ini seperti : bertanya darimana asal pelanggan tersebut dengan maksud tujuan agar terkesan lebih akrab antara karyawan atau perusahaan dengan pelanggan,. Hal tersebut dilakukan oleh pihak PT PLN Tanah Garo kepada seluruh para pelanggannya tanpa membedakan antara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lainnya.

Selain menanyakan dari mana, kadang karyawan juga menanyakan identitas pelanggan yang secara umumnya saja agar lebih nyaman dalam proses pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Dari hasil wawancara penulis selanjutnya kepada salah seorang karyawan PT PLN Tanah Garo menjelaskan ada beberapa pelanggan yang tidak bisa menerima perlakuan ini, dengan alasan ingin mengetahui apa urusan orang lain. Untuk menanggapi pelanggan yang semacam ini karyawan harus bisa lebih sabar dan memahami karakter para pelanggannya seperti apa.

b. Pengelolaan Kualitas Pelayanan

Dalam pengelolaan kualitas pelayanan pada PT PLN Tanah Garo diukur melalui suatu kualitas jasa yaitu dengan 3 (tiga) dimensi pelayanan jasa:

1. Keandalan, merupakan suatu kemampuan pihak PT PLN Tanah Garo dalam memberikan pelayanan yang akurat untuk mengerjakan jasa tersebut sesuai dengan keinginan pelanggan atau pelanggannya. Dalam dimensi keandalan ini dituntut PT PLN Tanah Garo untuk dapat menepati janji atau tepat waktu dalam pengerjaan jasanya. Karena disinilah dapat diketahui apabila PT PLN Tanah Garo itu mempunyai kredibilitas yang baik atau tidak dalam melayani para pelanggannya.

sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Contohnya dalam memberikan pelayanan pihak PT PLN Tanah Garo harus bisa melayani pelanggan yang membutuhkan bantuan dengan kemampuan yang dimilikinya dan jika ada pelanggan yang melakukan pemesanan kamar harus tepat pada waktu yang dijanjikan.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan PT PLN Tanah Garo untuk membantu para pelanggan yang sedang mengalami kesulitan pada saat memilih kamar dan merespons permintaan maupun keluhan atau kritikan dari mereka secara cepat. Contohnya ada pelanggan yang sedang mengalami kesulitan pada saat menggunakan jasa tersebut maka dengan segera karyawan PT PLN Tanah Garo menindaklanjuti dengan langsung memberikan bantuan yang dibutuhkan dan segera memberikan tanggapan atas kritikan atau keluhan para pelanggan dengan sebaik mungkin agar pelanggan bisa terpenuhi keinginannya.

3. Empati (*Empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Contohnya PT PLN Tanah Garo memberikan perhatian khusus kepada pelanggannya seperti dalam hal hanya sekedar menanyakan kabar bagi pelanggan tetap dan menanyakan darimana untuk pelanggan yang baru.

Dengan adanya pengelolaan tersebut pihak PT PLN Tanah Garo bisa mengukur atau melihat seberapa berkualitasnya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan apakah bermutu atau tidak.

Profil Responden

Jumlah responden yang dianalisis dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Secara praktis pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan lebih dari 100 buah kuesioner. Hal ini didasarkan pada kenyataannya cukup banyak kuesioner yang memiliki respon yang tidak lengkap. Penentuan sampel dilakukan dengan terlebih dahulu memastikan bahwa responden adalah orang yang sudah menjadi pelanggan PT PLN Tanah Garo.

Penyajian data mengenai identitas responden di sini, yaitu untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri pada responden. Adapun gambaran tentang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini di klasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, umur, tingkat pekerjaan dan pendapatan. Berikut ini akan dibahas mengenai kondisi dari masing-masing klasifikasi demografis responden tersebut.

a. Responden Menurut Jenis Kelamin

Lokasi wisata merupakan sebuah lokasi untuk berlibur atau menikmati alam sehingga memungkinkan bahwa pelanggan yang ada di dalamnya bervariasi dalam jenis kelaminnya. Komposisi responden menurut jenis kelamin disajikan pada Tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1

Jumlah Responden Menurut

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	63	63.0	63.0	63.0
	Perempuan	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah pria yaitu sebanyak 63 orang (63,0%) sedangkan responden wanita sebanyak 37 orang atau 37%. Hal ini dikarenakan pria seringkali lebih aktif dibanding wanita.

b. Responden Menurut Umur

Dengan variatifnya responden pelanggan PT PLN Tanah Garo, maka akan memungkinkan responden juga bervariasi berdasarkan umur. Di sisi pelanggan suatu produk, umur seringkali menjadi penentu atas tindakan atau keputusan atau perilaku berkaitan dengan suatu produk barang atau jasa. Tabulasi umur responden dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.2
Jumlah Responden Menurut

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 18	5	5.0	5.0	5.0
	19 - 30	43	43.0	43.0	48.0
	31 - 50	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa untuk umur responden yang terbanyak adalah yang berumur antara 31 – 50 tahun yaitu sebanyak 52 orang atau 52%, diikuti dengan usia responden 19 – 30 tahun yaitu sebanyak 43 orang atau 43%. Hal ini disebabkan karena pada umur tersebut biasanya seseorang memiliki keinginan untuk meluangkan waktunya untuk berlibur dengan mengunjungi suatu

lokasi wisata.

c. Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan seringkali mempengaruhi perilaku seseorang dalam keputusannya. Selain itu pekerjaan pada umumnya juga mencerminkan satu bentuk perilaku pembelian tertentu terhadap suatu produk jasa. Tabulasi responden mengenai pekerjaan disajikan berikut ini:

Tabel 4.3
Jumlah Responden Menurut Pekerjaan

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	31	31.0	31.0	31.0
	Pegawai Swasta	33	33.0	33.0	64.0
	Wiraswasta	22	22.0	22.0	86.0
	IRT	5	5.0	5.0	91.0
	Pelajar/ Mahasiswa	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa pekerjaan sebagian responden adalah sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 33 orang atau 33%, diikuti oleh responden yang bekerja sebagai PNS yaitu sebanyak 31 orang atau 31%. Hal ini memberikan penjelasan bahwa pelanggan PT PLN Tanah Garo adalah kalangan orang yang sudah bekerja di sektor swasta merupakan pelanggan yang potensial pada produk jasa PT PLN Tanah Garo.

d. Responden Menurut Pendapatan

Pendapatan dapat menjelaskan kemampuan seseorang dalam kaitannya dengan perilaku seseorang. Tabulasi

responden mengenai pendapatan menunjukkan bahwa pendapatan sebagian responden adalah > Rp.1.000.000 yaitu sebanyak 60 orang atau 60%, diikuti oleh responden yang berpenghasilan Rp. 500.000 - Rp.1.000.000 yaitu sebanyak 35 orang atau 35% dan responden yang berpenghasilan <Rp. 500.000. Kemampuan seseorang yang lebih akan memungkinkan seseorang mencari pemenuhan kepuasan dari berwisata.

C. Analisis Indeks Tanggapan Responden

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran deskriptif mengenai responden penelitian ini, khususnya variabel-variabel penelitian yang digunakan. Dalam penelitian ini, kuesioner yang dibagikan menggunakan skala Likert.

a. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kehandalan (Reliability)

Keandalan (*reliability*) menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang segera, akurat, dan memuaskan. Penelitian ini menggunakan 4 item kuesioner *reliability* untuk mengukur persepsi pelanggan mengenai keandalan pelayanan yang ada di PT PLN Tanah Garo

Tanggapan responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap aspek keandalan atau *reliability* dari jasa pelayanan yang diberikan oleh PT PLN Tanah Garo, dengan nilai indeks yang tinggi sebesar 49 responden (49%). Artinya responden mendapatkan pelayanan yang handal oleh PT PLN Tanah Garo. Kondisi demikian

didukung oleh adanya prosedur pelayanan yang cepat dan tepat, perhatian yang serius, pelayanan yang memuaskan dan pelayanan yang tidak berbelit-belit.

Beberapa alasan yang diungkapkan oleh responden mengenai kecepatan receptionist dalam pelayanan diantaranya adalah dengan waktu yang dibutuhkan yang tidak lebih dari 5 menit sehingga pelanggan tidak menunggu terlalu lama dalam pelayanan dan menunggu dilayani. Selain itu prosedur yang tidak berbelit-belit dalam pelayanan ditunjukkan dengan syarat KTP atau identitas bagi pengunjung yang mau menginap, sehingga syarat tersebut dapat mudah dipenuhi oleh pelanggan.

b. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah pemberian pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tanggap. Penelitian ini menggunakan 4 item kuesioner *responsiveness* untuk mengukur persepsi pelanggan mengenai ketanggapan karyawan dan pihak PT PLN Tanah Garo terhadap pelanggannya. Hasil tanggapan terhadap variabel daya tanggap (*responsiveness*) dapat dijelaskan pada tabel 4.4 berikut ini :

Tabel 4.4
Tanggapan Responden Mengenai

		Daya Tanggap			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	2	2.0	2.0	2.0
	Setuju	47	47.0	47.0	49.0
	Sangat Setuju	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah 2013

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan persetujuan yang besar terhadap daya tanggap dari pelayanan yang diberikan oleh PT PLN Tanah Garo , yaitu dengan nilai indeks yang tinggi sebesar 51 (51%). Artinya pelanggan memberikan penilaian yang baik terhadap ketanggapan yang dimiliki oleh PT PLN Tanah Garo. Hal ini ditunjukkan oleh adanya sikap karyawan yang tidak membedakan setiap pelanggan, menyelesaikan setiap masalah dilakukan dengan tepat dan tegas dan menyelesaikan setiap kebutuhan pelanggan dilakukan dengan cepat dan tanpa ditunda. Ketanggapan dari karyawan PT PLN ditunjukkan dengan beberapa perilaku karyawan yang menanyakan kebutuhan pelanggan pada waktu-waktu tertentu sehingga pelanggan tidak terlalu sungkan dan lama dalam menunggu karyawan untuk sebuah pemesanan tertentu.

Kesiapan karyawan PT PLN juga nampak dari kegesitan dan kecepatan mereka ketika pelanggan membutuhkan bantuan dari karyawan untuk sebuah pelayanan dan permintaan pelanggan, selain itu karyawan dapat berupaya memecahkan masalah yang berkaitan dengan kekurangberesan kinerja atau manfaat dari fasilitas yang ada dalam PT PLN.

c. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan Pelayanan Jasa

Pelaksanaan pelayanan jasa menunjukkan pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pemberi jasa. Penelitian ini menggunakan 4 item kuesioner pelaksanaan pelayanan jasa untuk mengukur persepsi pelanggan mengenai jaminan yang diberikan oleh pihak PT PLN Tanah Garo kepada pelanggannya. Hasil tanggapan terhadap pelaksanaan pelayanan jasa dapat dijelaskan

pada tabel 4.5 berikut ini :

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Mengenai

Pelaksanaan Pelayanan Jasa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Ragu-Ragu	11	11.0	11.0	12.0
Setuju	56	56.0	56.0	68.0
Sangat Setuju	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah 2013

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan kesetujuan yang cukup besar terhadap variabel pelaksanaan pelayanan jasa yang diberikan oleh PT PLN Tanah Garo dengan nilai indeks sedang sebesar 56 (56%). Artinya responden menilai adanya pelaksanaan pelayanan jasa yang cukup baik yang diberikan oleh pihak PT PLN Tanah Garo. Hal ini didukung oleh adanya karyawan yang ramah dalam memberikan pelayanan, kemampuan dari karyawan dalam pengetahuan mereka serta memberikan rasa aman bagi pelanggan PLN.

Keramahan karyawan nampak dari ekspresi wajah karyawan PLN dalam mendengarkan atau menanggapi permintaan dari pelanggan, sehingga pelanggan merasa dihormati oleh para karyawan PLN. Di sisi pengalaman, para karyawan dinilai memiliki pengalaman yang cukup baik dalam hal agrowisata dan beberapa lokasi yang menarik di sekitar wilayah perkantoran. Dan yang tak kalah penting, keamanan dan keselamatan pengunjung PLN serta barang-barang yang dibawa pengunjung PLN dapat dijamin dengan baik oleh pengelola karyawan.

d. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian (*Emphaty*)

Kepedulian (*emphaty*) menunjukkan pernyataan tentang kepedulian dan perhatian kepada pelanggan secara individual. Penelitian ini menggunakan 4 item kuesioner *emphaty* untuk mengukur persepsi pelanggan mengenai perhatian yang diberikan oleh pihak PT PLN di wilayah Tanah Garo. Hasil tanggapan terhadap empati (*emphaty*) dapat dijelaskan pada tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Mengenai

Emphaty

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-Ragu	6	6.0	6.0	6.0
Setuju	51	51.0	51.0	57.0
Sangat Setuju	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah 2013

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan cukup baik terhadap kepedulian dan perhatian karyawan dan staf PT PLN Tanah Garo dalam pelayanan yang diberikannya yaitu dengan nilai indeks yang sedang sebesar 51 (51%). Hal ini didukung oleh adanya perhatian yang cukup baik dari pihak PLN secara individu kepada pelanggan.

Perhatian PT PLN ditunjukkan oleh adanya layanan 24 jam bagi pengunjung di PLN manakala ada kebutuhan pengunjung yang darurat atau dibutuhkan, pengelola PT PLN menyediakan tenaga kerja yang siap

selama 24 jam. Karyawan PLN dipilih dengan rasa empati yang tinggi kepada setiap pelanggan dan disertai kemampuan komunikasi yang baik, sehingga permintaan pelanggan dapat ditanggapi dengan baik oleh karyawan PT PLN.

e. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Perilaku

Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan di dalam diri seseorang terhadap apa yang telah diperoleh dan dirasakan ketika ia menjadi seorang pelanggan. Hasil tanggapan terhadap kepuasan pelanggan dapat dijelaskan pada tabel 4.7 berikut ini:

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Mengenai Perilaku

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	46	46.0	46.0	46.0
	5.00	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah 2013

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan Kepuasan pelanggan yang tinggi atas perilaku pelayanan yang diberikan oleh PT PLN Tanah Garo, dengan nilai indeks yang tinggi sebesar 54 (54%).

f. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kinerja

Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan di dalam diri seseorang terhadap apa yang telah diperoleh dan dirasakan ketika ia menjadi seorang pelanggan. Hasil tanggapan terhadap

kepuasan pelanggan dapat dijelaskan pada tabel 4.8 berikut ini:

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Mengenai Kinerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	53	53.0	53.0	53.0
	Sangat Setuju	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah 2013

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan kepuasan pelanggan yang tinggi atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN Tanah Garo , dengan nilai indeks yang tinggi sebesar 75,70.

g. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Jasa

Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan di dalam diri seseorang terhadap apa yang telah diperoleh dan dirasakan ketika ia menjadi seorang pelanggan. Hasil tanggapan terhadap kepuasan pelanggan dapat dijelaskan pada tabel 4.9 berikut ini:

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Mengenai Jasa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	5	5.0	5.0	5.0
	Setuju	47	47.0	47.0	52.0
	Sangat Setuju	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah 2013

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan kepuasan pelanggan yang tinggi atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT PLN Tanah Garo, dengan nilai indeks yang tinggi sebesar 75,70.

h. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Minat

Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan di dalam diri seseorang terhadap apa yang telah diperoleh dan dirasakan ketika ia menjadi seorang pelanggan. Hasil tanggapan terhadap kepuasan pelanggan dapat dijelaskan pada tabel 4.10 berikut ini:

Tabel 4.10
Tanggapan Responden Mengenai

		Minat			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	7	7.0	7.0	7.0
	Setuju	41	41.0	41.0	48.0
	Sangat Setuju	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah 2013

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan kepuasan pelanggan yang tinggi atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT PLN Tanah Garo, dengan nilai indeks yang tinggi sebesar 75,70.

i. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Imbalan

Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan di dalam diri seseorang terhadap apa yang telah diperoleh dan dirasakan ketika

ia menjadi seorang pelanggan. Hasil tanggapan terhadap kepuasan pelanggan dapat dijelaskan pada tabel 4.13 berikut ini:

Tabel 4.13
Tanggapan Responden Mengenai

		Imbalan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Ragu-Ragu	4	4.0	4.0	5.0
	Setuju	47	47.0	47.0	52.0
	Sangat Setuju	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah 2013

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.13 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan kepuasan pelanggan yang tinggi atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT PLN Tanah Garo, dengan nilai indeks yang tinggi sebesar 75,70.

Hasil Penelitian Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan metode Analisis korelasi. Perhitungan dilakukan dengan bantuan program SPSS. Versi 13 Nilai signifikansi yang berada di bawah 0,05 menunjukkan sebagai item yang valid. Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.14 dan 4.15 berikut ini :

Tabel 4.14: Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Keterangan	Kepuasan Pelanggan (Y)	Status
Y1	Pearson Correlation	.735(**)	Valid

	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
Y2	Pearson Correlation	.371(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
Y3	Pearson Correlation	.735(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
Y4	Pearson Correlation	.711(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
Y5	Pearson Correlation	.602(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
Y6	Pearson Correlation	.756(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
Y7	Pearson Correlation	.790(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
Y8	Pearson Correlation	.735(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
Y9	Pearson Correlation	.550(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
Y10	Pearson Correlation	.682(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
Y11	Pearson Correlation	.675(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
Y12	Pearson Correlation	.660(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	

	N	100	
Y13	Pearson Correlation	.665(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
Y14	Pearson Correlation	.735(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
Y15	Pearson Correlation	.744(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
Y16	Pearson Correlation	.781(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
Y17	Pearson Correlation	.574(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
Y18	Pearson Correlation	.635(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
Y19	Pearson Correlation	.463(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
Y20	Pearson Correlation	.655(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
Kepuasan Pelanggan (Y)	Pearson Correlation	1	
	N	100	

* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data primer yang diolah 2013

Tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua indikator tersebut adalah valid.

Tabel 4.15: Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan (X)

No	Keterangan	Kepuasan Pelanggan (Y)	Status
X1	Pearson Correlation	.320(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	100	
X2	Pearson Correlation	.523(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
X3	Pearson Correlation	.469(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
X4	Pearson Correlation	.591(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
X5	Pearson Correlation	.454(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
X6	Pearson Correlation	.491(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
X7	Pearson Correlation	.645(**)	Valid

	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
X8	Pearson Correlation	.717(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
X9	Pearson Correlation	.436(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
X10	Pearson Correlation	.589(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
X11	Pearson Correlation	.673(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
X12	Pearson Correlation	.594(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
X13	Pearson Correlation	.543(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
X14	Pearson Correlation	.603(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
X15	Pearson Correlation	.533(**)	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
X16	Pearson Correlation	.302(**)	Valid

	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	100	
Kualitas Pelayanan Jasa (X)	Pearson Correlation	1	Valid
	N	100	

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data primer yang diolah 2013

Tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua indikator tersebut adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha. Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel yang diringkaskan pada tabel 4.16 berikut ini:

Tabel 4.16
Hasil Pengujian Reliabilitas

Kepuasan Pelanggan (Y)

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	
Cronbach's Alpha		N of Items
.930	.933	20

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Kualitas Pelayanan (X)

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	
Cronbach's Alpha		N of Items
.822	.832	16

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,6 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

2. Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa PT PLN Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN Tanah Garo

Berdasarkan uraian teoritis dan data-data yang penulis kumpulkan dari penelitian yang penulis lakukan pada PT PLN Tanah Garo, disini penulis mencoba untuk menganalisis dan mengevaluasi pembahasan sebelumnya. Adapun hal yang dianalisis dan dievaluasi adalah pengaruh kualitas pelayanan jasa PT PLN Tanah Garo. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana. Data yang diperoleh dari perusahaan tersebut diolah dengan program SPSS versi 13 diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.17
Nilai Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.721 ^a	.519	.514	6.56668

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Jasa (X)

Dari tabel 4.17 menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,721 yang artinya terjadi hubungan yang kuat dan positif antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan PLN terhadap kepuasan pelanggan yang datang ke PT PLN Tanah Garo yaitu sebesar 0,721. Dan juga menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan PLN terhadap kepuasan pelanggan yang datang ke PT PLN Tanah Garo yaitu sebesar 0,519 atau 51,9 sedangkan sisanya sebesar 48,1% merupakan variabel yang tidak diteliti.

Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan oleh karyawan PT PLN Tanah Garo digunakan uji statistik t (uji t). Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sebaliknya apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 dan H_a ditolak. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada tabel 4.18 berikut ini.

Tabel 4.18
Pengujian Hipotesis

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.908	6.696		2.674	.009
	Kualitas Pelayanan Jasa (X)	1.011	.098	.721	10.289	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan data hasil regresi linier sederhana yang ditunjukkan dalam tabel 4.18 maka diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut: $Y = 17,908 + 1,011X$. Artinya bila terjadi peningkatan sebesar Rp. 1,- pada kualitas pelayanan (X) maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 1,011,- dan diperoleh nilai t_{hitung} dari setiap variabel independent dalam penelitian ini. Nilai t_{hitung} dari setiap variabel independent akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} dengan menggunakan kepercayaan 95% atau $t_{hitung} = 0,05$ maka diperoleh nilai t_{tabel} 1,645. Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai t_{hitung} (10,289) $>$ t_{tabel} (1,645), maka keputusannya adalah menerima H_a dan H_0 ditolak. Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) PT PLN Tanah Garo.

SIMPULAN

Berdasarkan pada hasil analisis regresi linear sederhana yang telah dilakukan pada penelitian ini, didapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 17,908 + 1,011X.$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui koefisien dari persamaan regresi adalah positif. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki koefisien regresi sebesar 1,011 (bertanda positif) terhadap kepuasan pelanggan dan nilai t_{hitung} sebesar 10,289 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,005$. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa Diduga

Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan PLN Terhadap Kepuasan Pelanggan Pelanggan Menggunakan Jasa PT PLN Tanah Garo dinyatakan dapat diterima.

2. Nilai koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,519. Hal ini berarti bahwa 51,9% kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan sisanya sebesar 48,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- 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 Pelanggan Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall". Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Hal. 1 – 12. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Asep M.Ramdan. 2010 Oktober 22. "Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan Nasabah". (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>)
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan". Usahawan, No.5.
- Asep M.Ramdan. 2010 Oktober 22. "Hubungan Kualitas Jasa dan kepuasan Pelanggan". (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>).
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan". Usahawan, No.5.
- Freddy Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction* (cetakan ketiga). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy Tjiptono. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Freddy Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction* (cetakan ketiga). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy Tjiptono. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Freddy Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction* (cetakan ketiga). Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariate SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hasan. 2006. "Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang". Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 1, No. 1 April 2006,h. 1 – 14.
- Hasan. 2006. "Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang". Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 1, No. 1 April 2006,h. 1 – 14.
- 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.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian* (Edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian* (Edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat.
- M. Nur Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia. Moureen Margaretha. 2004. Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan pada Divisi.
- Nanang Tasunar. 2006. "Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak". Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62.
- Nanang Tasunar. 2006. "Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak".
- Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41 – 62.
- Rambat Lupiyoadi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Supardi. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Cetakan Pertama. UII Press. Yogyakarta.
- Sunarto. 2003. *Prilaku Nasabah*, Yogyakarta : AMUS Jagyakarta dan CV Ngeksigondo Utama.
- Sri Suratno F.G. dan Nursya' Bani Purnama. 2004. "Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua". Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen, Vol. 7, No. 1, h. 69-87.
- Tandjung, Jenu Widjaja. 2004. *Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Bayumedia Publishing. Malang.
- Usmara. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Amara Books. Yogjakarta.
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Baru. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.