

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LISTRIK PASCABAYAR DAN  
LISTRIK PRABAYAR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN  
METODE IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Universitas Yudharta Pasuruan  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Teknik Industri**



**Oleh :**

**MUKHAMMAD SYAIFUDDIN ANWAR**

**NIM : 2015.69.03.0077**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

**2019**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LISTRIK PASCABAYAR  
DAN LISTRIK PRABAYAR TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DENGAN METODE IPA (*IMPORTANTCE  
PERFORMANCE ANALYSIS*)

NAMA : MUKHAMMAD SYAIFUDDIN ANWAR

NIM : 2015.69.03.0077

“saya menyatakan dan bertanggung jawab dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi ini sebagai karyanya, yang disertai dengan bukti-bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar sarjana industri saya beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut”.

Pasuruan, 6 Agustus 2019



**MUKHAMMAD SYAIFUDDIN ANWAR**

Penulis

## PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI

JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LISTRIK PASCABAYAR  
DAN LISTRIK PRABAYAR TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DENGAN METODE IPA (*IMPORTANTCE  
PERFORMANCE ANALYSIS*)

NAMA : MUKHAMMAD SYAIFUDDIN ANWAR  
NIM : 2015.69.03.0077

Proposal ini telah disetujui untuk diseminarkan di hadapan Komite  
Seminar Proposal Skripsi  
Pasuruan, 6 Agustus 2019



**Achmad Misbah, ST.,MT**  
NIP.Y.069.11.01.066

Pembimbing,

**Abdul Wahid ST.,MT**  
NIP.Y.069.15.08.142

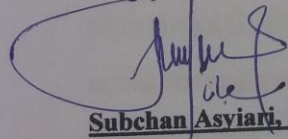
## PENGESAHAN PROPOSAL SKRIPSI

JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LISTRIK PASCABAYAR  
DAN LISTRIK PRABAYAR TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DENGAN METODE IPA (*IMPORTANTCE  
PERFORMANCE ANALYSIS*)

NAMA : MUKHAMMAD SYAIFUDDIN ANWAR  
NIM : 2015.69.03.0077

Proposal ini telah diseminarkan dihadapan Komite Seminar Proposal Skripsi  
dan disetujui untuk dijadikan pedoman dalam penyusunan Skripsi  
Pasuruan, 6 Agustus 2019

Penguji I,



Subchan Asyari, ST.,MT

NIP.Y.069.15.08.143

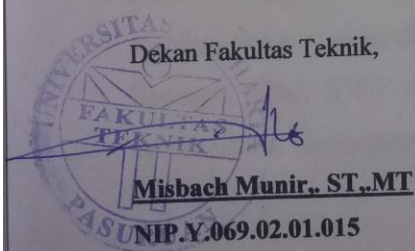
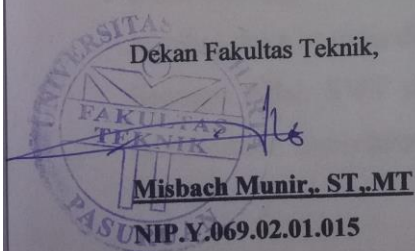
Penguji II,



Abdul Wahid ST.,MT

NIP.Y.069.15.08.142

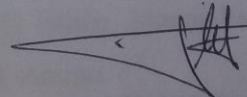
Dekan Fakultas Teknik,



Misbach Munir., ST.,MT

NIP.Y.069.02.01.015

Pembimbing,



Abdul Wahid ST.,MT

NIP.Y.069.15.08.142

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**MOTTO :**

***Di jalani. Di nikmati. Di syukuri***

***Santui...***

### PERSEMBAHAN :

Alhamdulillah, segala puji Allah SWT dengan kemurahan dan ridhinya, skripsi ini dapat di tulis dengan baik hingga selesai.

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk kedua orangtua saya MOCH YUSRON dan SUSIATI terima kasih atas limpahan doa dan kasih sayang yang tak terhingga dan selalu memberikan yang terbaik.

Terima kasih atas dukungan morial dan materilnya, Adik-adik saya ROSIDATULLIDINIA, FATIMATUZZAHRO LAILLIA, ASTNI FUROIDAH, ISMI SALSABILLA yang selalu membuat saya semangat untuk menggapai cita-cita.

Teman-teman Teknik Industri C 2015 senasib, seperjuangan dan sepenanggungan, terima kasih atas gelak tawa dan solidaritas yang luar biasa sehingga membuat hal-hal semasa kuliah lebih berarti, semoga tak ada lagi duka nestapa di dada tapi suka dan bahagia juga tawa dan canda. Semoga Allah SWT membalas jasa budi kalian dikemudian hari dan memberikan kemudahan dalam segala hal, Aminn.

ANALYSIS OF QUALITY OF POST-PAYED ELECTRICITY AND PRAYER  
ELECTRICAL SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION WITH THE IPA  
METHOD (*IMPORTANTCE PERFORMANCE ANALYSIS*)

Mukhammad Syaifuddin Anwar  
Yudharta University Pasuruan

***ABSTRACT***

PT PLN is a state-owned enterprise (SOE) which takes care of all aspects of electricity in Indonesia for 44 years, works to increase the quality of life and customer satisfaction oriented. The purpose of this study to determine the level of interest and the level of satisfaction on electricity postpaid and prepaid electricity and customer satisfaction difference to the quality of service.

The method of analysis used is descriptive analysis, Importance Performance Analysis, Chi- squared test and Independent sample t-test. The results showed that the attributes contained in quadrant A importance of performance matrix needs to be improved so that customer satisfaction increases, results of chi-square test known correlation sex with customer satisfaction prepaid electricity and test results of T-test known prepaid electricity customer satisfaction higher than postpaid electricity customer satisfaction.

Keywords Customer satisfaction, Postpaid electricity, Prepaid electricity, Service quality.

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LISTRIK PASCABAYAR DAN LISTRIK PRABAYAR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE IPA  
(*IMPORTANTCE PERFORMANCE ANALYSIS*)

Mukhammad Syaifuddin Anwar  
Universitas Yudharta Pasuruan

**ABSTRAK**

PT PLN merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang mengurus semua aspek kelistrikan di Indonesia selama 44 tahun, berfungsi meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada listrik pascabayar maupun listrik prabayar, hubungan karakteristik dengan kepuasan pelanggan dan perbedaan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, *Importance Performace Analysis* (IPA), *Chi Square* dan Uji *T-test*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut-atribut yang terdapat pada kuadran A *Importance Performance Matrix* perlu diperbaiki sehingga kepuasan pelanggan meningkat, hasil uji *Chi-Square* diketahui adanya korelasi jenis kelamin dengan kepuasan pada pelanggan listrik prabayar dan hasil uji *T-test* diketahui kepuasan pelanggan listrik prabayar lebih tinggi dibandingkan kepuasan pelanggan listrik pascabayar.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, Kualitas pelayanan, Listrik pascabayar, Listrik prabayar.

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, dengan ijin dan limpahan rahmat ALLAH SWT sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai persyaratan akademis untuk meraih gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri di Universitas Yudharta Pasuruan. Disadari sepenuhnya bahwa tersusunnya skripsi ini berkat bantuan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayah dan Ibuku yang selalu memberikan dukungan baik secara material maupun spiritual.
2. KH.Sholeh Bahrudin, selaku Pembina Yayasan Darut Taqwa yang selalu memberikan doa restunya.
3. Bapak Dr.Syaifullah,M.HI selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
4. Bapak Misbach Munir, ST., MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Yudharta Pasuruan.
5. Bapak Achmad Misbah,. ST., MT selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Yudharta Pasuruan.
6. Bapak Abdul Wahid ST,. MT selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan yang sangat berharga dari awal bimbingan hingga terselesaikan skripsi ini.
7. Bapak Subchan Asy'ari,.ST.,MT selaku dosen penguji 1 yang telah banyak memberikan pengarahan yang sangat berharga hingga terselesaikan skripsi ini.
8. Seseorang yang jauh disana yang selalu ada untukku disela-sela kesibukannya, yang selalu memberikan semangat.
9. Teman-teman Teknik Industri angkatan 2015.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu hingga karya sederhana ini dapat terselesaikan

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang peneliti miliki. Oleh karena itu



peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan penyusunan berikutnya. Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi mahasiswa teknik industri dan pengembangan dunia pengetahuan.

Pasuruan, 6 Agustus 2019

penulis

## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Masalah.....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Batasan Pembahasan .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Penelitian Terkait .....	6
2.2 Pelayan .....	8
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	8
2.4 Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan .....	8
2.5 Kualitas .....	9
2.6 Kualitas Pelayanan .....	9
2.7 Listrik Pascabayar .....	10
2.8 Listrik Prabayar .....	11
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>13</b>
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	13

<b>3.2 Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>13</b>
3.2.1 Diagram Kerangka Pemikiran .....	14
<b>3.3 Tahap Pengumpulan Data.....</b>	<b>15</b>
<b>3.4 Metode Pengambilan Sampel .....</b>	<b>15</b>
<b>3.5 Tahap Pengolahan Data .....</b>	<b>16</b>
<b>3.6 Uji Validitas Dan Realiabilitas.....</b>	<b>16</b>
<b>3.7 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....</b>	<b>17</b>
<b>3.8 Uji Chi-Square (Khi-Khuadrat) .....</b>	<b>19</b>
<b>3.9 Uji <i>T-Test</i> .....</b>	<b>20</b>
<b>3.10 Diagram Alir Penelitian .....</b>	<b>22</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>23</b>
<b>4.1 Profil Perusahaan .....</b>	<b>23</b>
4.1.1 Visi, Misi & Tujuan.....	24
4.1.2 Lokasi Perusahaan .....	24
<b>4.2 Karakteristik Responden.....</b>	<b>25</b>
<b>4.3 Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....</b>	<b>34</b>
<b>4.4 <i>Importance And Performance Matrix</i> pelanggan PT PLN ULP Sukorejo..</b>	<b>36</b>
<b>4.5 Hasil Uji Chi Square (Khi-kuadrat) .....</b>	<b>42</b>
<b>4.6 Hasil Uji <i>T-Test</i> .....</b>	<b>45</b>
<b>4.7 Implikasi Manajerial .....</b>	<b>53</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>55</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>55</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>55</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN .....</b>	<b>.....</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
Tabel 3.1 Nilai Tingkat Realibilitas <i>Cronbach's Alpha</i> .....	17
Tabel 4.1 Jenis Kelamin .....	25
Tabel 4.2 Karakteristik Pernikahan.....	25
Tabel 4.3 Usia .....	26
Tabel 4.4 Pendidikan Akhir .....	27
Tabel 4.5 Jenis Pekerjaan .....	27
Tabel 4.6 Tingkat Pendapatan .....	28
Tabel 4.7 Daya Listrik .....	29
Tabel 4.8 Lama Berlangganan .....	29
Tabel 4.9 Pengeluaran Rata-rata untuk biaya listrik .....	30
Tabel 4.10 Kontinuitas aliran listrik (Pemadaman listrik) .....	31
Tabel 4.11 Karakteristik jumlah anggota keluarga .....	31
Tabel 4.12 Alasan penggunaan program listrik .....	32
Tabel 4.13 Kelemahan program listrik .....	33
Tabel 4.14 Penggolongan Atribut-atribut berdasarkan <i>Importance Performance Matrix</i> .....	36
Tabel 4.15 Seluruh karakteristik responden listrik pascabayar .....	42
Tabel 4.16 Hasil Uji Cji square antara karakteristik responden dengan kepuasan pelanggan listrik Prabayar .....	44
Tabel 4.17 Hasil Uji <i>Independent Sample T-Test</i> .....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Kerangka Pemikiran.....	14
Gambar 3.2 Diagram Kartesius.....	39
Gambar 3.3 Diagram Alir Penelitian .....	22
Gambar 4.1 Grafik <i>Independent Sample T-test Reliability</i> .....	48
Gambar 4.2 Grafik <i>Independet sample T-test Responsiveness</i> .....	49
Gambar 4.3 <i>Independent Sample T-test Assurance</i> .....	50
Gambar 4.4 Grafik <i>Independent sample T-test Tangible</i> .....	51
Gambar 4.5 Grafik Independet T-test Empathy.....	52