

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Yesus Kristus, karena atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun sebagai syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN Persero Rayon Cimahi Kota”**.

Peneliti menyadari penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik berupa pengarahan, dukungan dan doa. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Papa Ferdinan Bukit dan Mama Deliana Silalahi, atas cinta dan kasih sayang yang tidak tergantikan, dukungan, perhatian dan atas doa-doanya selama ini.
2. Abang Dedy Syahputra Bukit yang ada di surga dan adikku Imanuel Sejahtera Bukit, terimakasih atas dukungan dan doanya.
3. Ibu Ida Nurida Relawan Dra., MM sebagai Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom yang telah membantu peneliti dalam memberikan semangat, arahan serta motivasi.
4. Ibu Citra Kusuma Dewi, SE., MBA selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan selama masa perkuliahan di Universitas Telkom.
5. Ibu Ai Lili Yuliati Dra., MM sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, pengarahan serta sarannya sehingga penelitian ini dapat dilakukan sebaik-baiknya.
6. Bapak Candra Wijayangka, ST., MM dan Bapak Syahputra, S.Sos., MSc selaku dosen penguji pada sidang proposal dan sidang skripsi yang telah memberikan saran dan membantu penulis untuk memperbaiki isi dari skripsi ini.
7. Seluruh dosen program studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuannya dalam mengajar sehingga pengetahuan yang diajarkan dapat terpakai untuk bahan penelitian serta membantu peneliti dalam mendapatkan teori-teori untuk kebutuhan penelitian ini.

8. Seluruh *staff* dan karyawan program studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah banyak membantu dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Andi Sembiring dan seluruh keluarga besar Administrasi Bisnis kelas B angkatan 2010 atas dukungan dan bantuannya selama penyusunan penelitian ini..
10. Serta kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti selama pelaksanaan dan penyusunan penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan dalam penyajiannya karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki peneliti. Untuk itu peneliti dengan rendah hati akan menerima saran dan kritik yang bersifat membangun yang ditujukan untuk lebih menyempurnakan penelitian ini. Harapan peneliti semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri dan bagi yang memerlukan dikemudian hari.

Bandung, Agustus 2014

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Nama Perusahaan, Jenis Usaha, dan Lokasi Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi dan Misi.....	1
1.1.3 Skala Usaha, Perkembangan dan Strategi Secara Umum.....	2
1.1.4 Produk dan Layanan	3
1.1.5 Pengelolaan Sumber Daya	4
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	5
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN 12

2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	12
2.1.1 Pemasaran	12
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan	14
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.1.5 Model Kesenjangan Kualitas Pelayanan	17
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2.1.8 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
2.4 Hipotesis Penelitian.....	28
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	28

BAB III METODE PENELITIAN 29

3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Operasional Variabel.....	29
3.2.1 Skala Pengukuran.....	31
3.3 Tahapan Penelitian.....	32
3.4 Populasi dan Sampel	32
3.4.1 Populasi	32
3.4.2 Sampel	33
3.5 Metode Pengumpulan Data	34
3.5.1 Jenis Data.....	34

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
3.6.1 Uji Validitas	35
3.6.2 Uji Reliabilitas	38
3.7 Teknik Analisis Data.....	39
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	39
3.7.2 Transformasi Data Ordinal Menjadi Interval (MSI)	40
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	41
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda	43
3.7.5 Uji Hipotesis	43
3.7.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Pengumpulan Data	47
4.2 Karakteristik Responden	47
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	49
4.3 Hasil Penelitian	50
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	50
4.3.2 <i>Method of Successive Interval</i> (MSI)	65
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	65
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	67
4.3.5 Uji Hipotesis	69
4.3.6 Koefisien Determinasi	75
4.4 Analisis Hasil Pengolahan Data dan Pembahasan	76

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	82
5.2.1 Bagi Perusahaan	82
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya	83
 DAFTAR PUSTAKA.....	 85
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Pelanggan	7
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	30
Tabel 3.2 Skala Pengukuran	31
Tabel 3.3 Pedoman Koefisien Korelasi.....	36
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 3.6 Kategori Interpretasi Skor	40
Tabel 4.1. Perincian Penyebaran Kuesioner Penelitian	47
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai <i>Tangible</i>	50
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i>	53
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i>	55
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance</i>	57
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai <i>Emphaty</i>	59
Tabel 4.7 Rata-rata Total Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	63
Tabel 4.9 Uji Multikolinieritas dengan Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF	65
Tabel 4.10 Analisis Regresi Linier Berganda	68
Tabel 4.11 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	71
Tabel 4.12 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	73
Tabel 4.13 Besarnya Pengaruh Secara Parsial	74
Tabel 4.14 Tabel Uji Koefisien Determinan	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota.....	1
Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota.....	5
Gambar 2.1 Model Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....	17
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	20
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	32
Gambar 3.2 Kriteria Interpretasi Nilai.....	38
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	49
Gambar 4.4 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap <i>Tangible</i>	52
Gambar 4.5 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap <i>Reliability</i>	54
Gambar 4.6 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap <i>Responsiveness</i>	56
Gambar 4.7 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap <i>Assurance</i>	58
Gambar 4.8 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap <i>Emphaty</i>	60
Gambar 4.9 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	62
Gambar 4.10 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	64
Gambar 4.11 Hasil Uji Heterokedstisitas (<i>Scatterplot</i>)	66
Gambar 4.12 Histogram Hasil Uji Normalitas	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Keluhan Pelanggan

Lampiran 2: Kuesioner Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pada PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota.

Lampiran 3 : Hasil Skor Kuesioner

Lampiran 4 : Hasil Skor Kuesioner Setelah Dilakukan MSI

Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Lampiran 6 : Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7: Hasil Uji Regresi Linier Berganda