

ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN LISTRIK PASCABAYAR DAN PRABAYAR

Studi Kasus: Dusun Sidodadi, Desa Sidomulyo, Kec. Bilah Hilir,
Kab. Labuhan Batu, Sumatera Utara.

TUGAS AKHIR

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik pada Program Studi
Teknik Elektro Fakultas Sains dan Teknologi*



UIN SUSKA RIAU

oleh :

NURHADI
11755100371

**PROGRAM STUDI TEKNIK ELEKTRO
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN LISTRIK PASCABAYAR DAN PRABAYAR

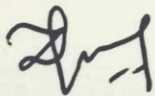
Studi kasus: Dusun Sidodadi, Desa Sidomulyo, Kec. Bilah Hilir,
Kab. Labuhan Batu, Sumatera Utara.

TUGAS AKHIR

oleh:
NURHADI
11755100371

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Proposal Tugas Akhir Prodi Teknik Elektro
di Pekanbaru, pada tanggal 22 Juli 2022.


Ketua Program Studi



Dr. Zulfatri Aini S.T., M.T.

NIP. 19721021 200604 2 001

Pembimbing



Dr. Liliana, ST.M.Eng

NIP. 19820414 201503 2 002



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
LISTRIK PASCABAYAR DAN PRABAYAR**

Studi kasus: Dusun Sidodadi, Desa Sidomulyo, Kec. Bilah Hilir,
Kab. Labuhan Batu, Sumatera Utara

TUGAS AKHIR

oleh:
NURHADI
11755100371

Telah Dipertahankan Di Depan Sidang Dewan Penguji
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Di Pekanbaru, Pada Tanggal 22 Juli 2022

Pekanbaru, 22 Juli 2022

Mengesahkan,


Dekan
Dr. Hartono, M. Pd.
NIP. 196403011992031003

Ketua Program Studi

Dr. Zulfatri Aini, ST., M.T.
NIP. 19721021 200604 2 001

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Sutoyo, S.T., M.T.
Sekretaris : Dr. Liliana, S.T. M.Eng.
Penguji I : Dr. Zulfatri Aini, ST., M.T.
Penguji II : Marhama Jelita, S.Pd., M.Sc.





Digitally signed
by Marhama
Jelita
Date: 2022.07.25
21:40:57 +07'00'

UIN SUSKA RIAU

Lampiran Surat :
Nomor : Nomor 25/2021
Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : NURHADI
NIM : 1175510037
Tempat/Tgl. Lahir : Suloehdi / 25 - Juli - 1999
Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi
Prodi : Teknik Elektro

Judul ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~:

Analisis Perbandingan tingkat kepuasan pelanggan listrik BSBayam dan Prabayar

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)*~~ saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 27 - Juli - 2022.

Yang membuat pernyataan



NIM : 11755100371

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan tidak terdaftar dan tersediadi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis . Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat ,tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan dengan mengikuti kaidah pengutipan yang berlaku.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan yang meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya diharapkan untuk mengisi nama,tanda peminjaman dan tanggal pinjam.

Hak Cipta Ditamalkan oleh UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan oleh saya maupun orang lain untuk keperluan lain, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak memuat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali disebutkan dalam referensi dan dalam daftar pustaka.

Saya bersedia menerima sanksi jika pernyataan ini tidak sesuai dengan yang sebenarnya.

Pekanbaru, 11 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,

NURHADI
11755100371

- Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERSEMBAHAN



“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Rabbmu Lah hendaknya kamu berharap”. (Q.S Al-Insyirah ayat: 7-8)

Alhamdulillahirobbil‘alamin....

Terima kasih ku ucapkan kepada mu ya Allah tuhan semesta alam, sujud syukur ku sembahkan kepada-Mu ya Rabb Tuhan yang Maha Agung nan Maha Tinggi nan Maha Adil nan Maha Penyayang, atas takdir mu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berfikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Sebuah usaha dengan pemikiran dan keringat telah ku lalui dengan tantangan dan rintangan hebat sehingga saatnya sekarang usaha itu membuahkan hasil berupa desain dan karya tulis yang menghantarkan ku menjadi seorang sarjana. Semua ini hamba persembahkan kepada Allah yang telah menurunkan tanda-tanda qauliyah-Nya dari Al-Quran.

“Bukankah Dia (Allah) yang memperkenankan (do’a) orang yang dalam kesulitan apabila dia berdoa kepada-Nya, dan menghilangkan kesusahan dan menjadikan kamu (manusia) sebagai khalifah (pemimpin) di Bumi? Apakah di samping Allah ada Tuhan (yang lain)? Sedikit sekali (nikmat Allah) yang kamu ingat”.

(Q.S An-Naml ayat: 62)

Teruntuk....

Kedua orang tuaku tercinta, terima kasih atas kesabaran mu selama ini, terima kasih atas doa, semangat, motivasi, lidah, dan mulut yang tak pernah lelah menasehati ku walau terkadang nasehat itu sering ku acuhkan. Maafkan atas segala hal kecil dan besar yang pernah ananda lakukan sehingga membuat hati Ayah dan Ibu terluka. Terimalah karya kecil ini buah dari hasil pendidikan yang ananda jalani selama masa perkuliahan, sebagai bentuk rasa terima kasihku walau kasih dan sayang mu tak akan pernah bisa tergantikan semoga pahala dan rezeki selalu dilimpahkan oleh Allah ﷻ kepada Ayah dan Ibu.

“Jangan pernah takut, ragu, malas untuk melakukan sesuatu hal yang benar, karena sesuatu hal yang didasari dengan niat baik maka akan menghasilkan sesuatu yang baik pula. Jangan berputus asa dan lari dari setiap masalah yang datang hadapilah dengan segenap kekuatan yang ada dan iringi setiap perjuangan dengan do „a niscaya Allah memberikan jalan yang terbaik”



ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN LISTRIK PASCABAYAR DAN PRABAYAR

Studi kasus: Dusun Sidodadi, Desa Sidomulyo, Kec. Bilah Hilir,
Kab. Labuhan Batu, Sumatera Utara.

NURHADI

NIM:11755100371

Tanggal Sidang:

Program Studi Teknik Elektro

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Jl. Soebrantas No. 155 Pekanbaru

ABSTRAK

Permasalahan yang peneliti temukan didaerah tersebut adanya ketidakpuasan pelanggan listrik pascabayar dan prabayar, tentang prosedur pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Perusahaan Listrik Negara (PLN). Sebagaimana tujuan dari judul penelitian Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Pascabayar dan Prabayar yang dilakukan di Dusun Sidodadi, Desa Sidomulyo, Kec. Bilah Hilir, Kab. Labuhan Batu, Sumatera Utara. Untuk menganalisis dan membandingkan tingkat kepuasan pelanggan listrik pascabayar dan prabayar terhadap pelayanan perusahaan listrik negara. Metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan dengan mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Serta melakukan uji homogenitas dan uji normalitas. Apabila hasil yang diperoleh “homogen” dan “normal”, sehingga bisa dilakukan Uji Independent T-Test yang mempermudah dalam pengambilan keputusan. Adapun hasil penelitian yang didapatkan, tingkat kepuasan antara pelanggan listrik pascabayar dan prabayar maka dilakukan uji Homogenitas, uji Normalitas dan uji Independent T-Test. Hasil uji menyatakan Tingkat kepuasan pelanggan pascabayar dengan kategori “Sangat Puas”. Sedangkan dari hasil tingkat kepuasan pelanggan prabayar dengan metode yang sama dengan pascabayar, dengan kategori “Puas”. Adapun hasil Perbandingan statistic dari uji independent sampel T-Test didapatkan nilai signifikan program listrik pascabayar lebih besar dari pada nilai signifikan prabayar, yang mana dari hasil uji tersebut mengatakan bahwa tingkat kepuasan pascabayar lebih baik dari pada prabayar.

Kata Kunci : Prabayar, Pascabayar, Perbandingan Tingkat Kepuasan.



COMPARISONAL ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVEL OF POSTPAID AND PREPAID ELECTRICITY

*Case study: Dusun Sidodadi , Desa Sidomulyo , district . Blade Downstream ,
district . Labuhan Batu , North Sumatra.*

NURHADI

ID:11755100371

DateSession :

Study Program Technique Electro

FacultyScienceandTechnology

Sultan Syarif State Islamic University Riau eunuch

Jl.Soebrantas No. 155Pekanbaru

ABSTRACT

The problem that researchers found in the area was dissatisfaction with postpaid and prepaid electricity customers, regarding the service procedures provided by the State Electricity Company (PLN). As the purpose of the research title Comparative Analysis of Postpaid and Prepaid Electricity Customer Satisfaction Levels conducted in Sidodadi Hamlet, Sidomulyo Village, Kec. Downstream, Kab. Labuhan Batu, North Sumatra. To analyze and compare the level of satisfaction of postpaid and prepaid electricity customers with the services of state electricity companies. The method used to determine the level of satisfaction by measuring the Community Satisfaction Index (IKM). And perform homogeneity test and normality test. If the results obtained are "homogeneous" and "normal", then the Independent T-Test can be carried out which makes it easier to make decisions. The research results obtained, level satisfaction Among customer electricity postpaid and prepaid so conducted test Homogeneity , test Normality and Independent TT test est. Results test state Postpaidcustomer satisfaction levelwith the category "Very Satisfied". Whereas from results the level of satisfaction of prepaid customers with the same method as postpaid, with the category " Satisfied". As for results Comparison of statistics from independent test sample T-Test obtained score significant electricity program postpaid more big from on score significant prepaid , which one from results test the say that level satisfaction postpaid more good from on prepaid .

Keywords : *Prepaid , Postpaid , Comparison of Satisfaction Levels .*



KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakahtu

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah mencurahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Pascabayar Dan Prabayar (Studi Kasus: Dusun Sidodadi, Desa Sidomulyo, Kec. Bilah Hilir, Kab. Labuhan Batu, Sumatera Utara)**. Shalawat dan salam juga penulis haturkan kepada baginda Rasulullah SAW, sebagai seorang sosok pemimpin dan suri tauladan bagi seluruh umat. Tokoh yang berperan di dunia yang patut dicontoh dan diteladani bagi kita semua.

Dengan melewati proses bimbingan dan pengarahan dari orang-orang yang berpengetahuan, dorongan, motivasi, dan juga do'a orang-orang yang ada di sekeliling penulis. Sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan penuh kesederhanaan. Hal ini merupakan kewajiban bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya pada perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau harus membuat karya ilmiah berupa Tugas Akhir guna mencapai gelar sarjana.

Oleh sebab itu sudah sewajarnya penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Diri sendiri yang sudah berjuang dan tidak menyerah.
2. Bapak, Mamak, Abang, Kakak yang telah memberikan semangat, dukungan moril maupun materil dan doa kepada penulis serta keluarga besar penulis yang selalu mendoakan penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta kepada seluruh staf dan jajarannya.
4. Bapak Dr. Hartono, M.pd. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta kepada seluruh Pembantu Dekan, Staf dan jajarannya.



5.

Ibu Dr. Zulfatri Aini S.T., M.T, selaku ketua Program Studi Teknik Elektro Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sekaligus dosen penguji satu tugas akhir ini.

6.

Bapak Sutoyo S.T., M.T., selaku sekretaris jurusan Teknik Elektro Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

7.

Bapak Halim Mudia,S.T.,M.T.,selaku dosen Pembimbing Akademik selama perkuliahan penulis.

8.

Ibu Dr. Liliana,.ST.,m.Eng.,selaku dosen pembimbing Tugas Akhir ini.

9.

Ibu Dr. Liliana,.ST.,m.Eng, selaku dosen pengampu mata kuliah Tugas Akhir 1 yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberi kritikan dan saran yang sangat membangun terhadap penulis.

10.

Ibu Dr. Zulfatri Aini S.T., M.T, dan Ibu Marhama Jelita, S.Pd., S.Mc., selaku dosen penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberi kritikan dan saran yang sangat membangun terhadap penulis.

11.

Bapak dan Ibu dosen Jurusan Teknik Elektro yang telah memberikan bimbingan dan curahan ilmu kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.

12.

Habib Muhammad bin Haidar bin Syahab dan beserta keluarga besar majelis baitul habib yang menjadi tempat menenangkan selama menyelesaikan Tugas Akhir ini.

13.

Rokhayani yuslida hannum, Imam sutejo, Dodi iswandi, Yudi Triadmojo. Selaku teman seperjuangan yang tidak disebutkan namanya satu persatu, dalam mengerjakan Tugas Akhir ini dan telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

14.

Rekan-rekan seperjuangan Tekhnik Elektro angkatan 2017 yang selalu tetap semangat dalam menyelesaikan amanah Tugas Akhir ini. Dimana terus selalu mengikuti jejak harian peneliti selama menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

15.

Rekan-rekan lembaga internal yang pernah peneliti selama menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dengan ucapan banyak terimakasih telah membersamai dalam rekam jejak pendidikan peneliti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Semoga bantuan yang telah diberikan baik moril maupun materil mendapat balasan pahala dari Allah SWT, dan sebuah harapan dari penulis semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca semua pada umumnya. Semua kekurangan hanya datang dari penulis dan kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Hal ini membuat penulis menyadari bahwa dalam pembuatan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan, pengalaman, dan pengetahuan penulis. Untuk itu penulis mengharap kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat positif dan membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakahtu.

Pekanbaru, 11 juli 2022

Penulis,

Nurhadi

NIM. 11755100371

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dindingi ndag-ldag
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN I

LEMBAR PENGESAHAN..... II

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL..... III

LEMBAR PERNYATAAN..... V

LEMBAR PERSEMBAHAN..... VI

ABSTRAK..... VII

ABSTRACT VIII

KATA PENGANTAR IX

DAFTAR ISI XII

DAFTAR GAMBAR..... XV

DAFTAR TABEL XVI

BAB I PENDAHULUAN..... I-1

1.1 LATAR BELAKANG..... I-1

1.2 RUMUSAN MASALAH..... I-4

1.3 TUJUAN PENELITIAN I-5

1.4 BATASAN PENELITIAN I-5

1.5 MANFAAT PENELITIAN I-5

BAB IITINJAUAN PUSTAKA II-1

2.1 PENELITIAN TERKAIT..... II-1

2.2 LANDASAN TEORI..... II-4

2.2.1 (Kilowatt Hour) kWh meter II-4

2.2.1.2 (Kilowatt Hour) kWh Meter Digital II-6

2.2.2 Watt II-7

2.2.3 Arus II-7

2.2.4 Energy Listrik II-7

2.2.4.1 Energy Listrik Pascabayar II-8

2.2.4.2 Energy Listrik Prabayar II-8

2.2.5 Tingkat Kepuasan Pelanggan II-9

Hak Cipta dilindungi undang-undang
 1. Dilarang menyalin, mengutip, atau menjiplak seluruh atau sebagian isi tanpa izin dari penerbit.
 a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta dilindungi undang-undang
 UIN Suska Riau
 Ditulis oleh: Sulthan Syarif Kasim



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2.6	Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	I-11
2.2.7	Teknik Survei Kepuasan Masyarakat	II-11
2.2.8	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	II-11
2.2.9	Komponen Kepuasan Konsumen.....	II-13
2.2.10	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	II-15
2.3	TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL.....	II-18
2.4	STATISTICAL PRODUCT AND SERVICE SOLUTION (SPSS)	II-19
2.4.1	Uji Homogenitas	II-21
2.4.2	Uji Normalitas Data	II-22
2.4.3	Independent Sampel T-Test	II-23
2.5	TEKNIK PENGELOLAAN DATA.....	II-24
BAB IIIMETODOLOGI PENELITIAN		III-1
3.1	JENIS PENELITIAN	III-1
3.2	WAKTU DAN LOKASI PENELITIAN.....	III-1
3.3	POPULASI PENELITIAN	III-2
3.4	SAMPEL PENELITIAN	III-2
3.5	ALUR PENELITIAN	III-3
3.6	LANGKAH-LANGKAH PROSEDUR PENELITIAN	III-4
3.6.1	Pengumpulan Data Pelanggan Pascabayar dan Prabayar	III-4
3.6.2	Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan Pascabayar Dan Prabayar	III-7
3.7	MENENTUKAN TINGKAT PERBANDINGAN KEPUASAN PELANGGAN LISTRIK PASCABAYAR DAN PRABAYAR.....	III-12
3.8	SIMULASI SOFTWARE SPSS VERSION 20.0	III-13
3.8.1	Input Data	III-13
3.7.2	Uji Homogenitas.....	III-15
3.7.2.1	Uji Homogenitas Pascabayar	III-15
3.7.2.2	Uji Homogenitas Prabayar	III-16
3.7.2.3	Tahap Uji Homogenitas	III-17
3.7.3	Uji Normalitas	III-18
3.7.3.1	Uji Normalitas Pascabayar.....	III-18
3.7.3.2	Uji Normalitas Prabayar	III-19
3.7.3.3	Tahap Uji Normalitas Pascabayar dan Prabayar.....	III-20
3.7.4	Uji Independent T- Test Dengan Analisis Komparatif.....	III-21
3.7.4.1	Data Uji Independent T- Test Pascabayar	III-21
3.7.4.2	Data Uji Independent T- Test Prabayar	III-22
3.7.4.3	Tahap Uji Independent T- Test.....	III-23
BAB IVHASIL DAN ANALISIS.....		IV-1
	TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ENERGY LISTRIK PASCABAYAR	IV-1



TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ENERGY LISTRIK PRABAYAR	V-3
PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA ENERGY LISTRIK PASCABAYAR DAN PRABAYAR	IV-5
4.3.1 Uji Homogenitas Pascabayar.....	IV-7
4.3.2 Uji Homogenitas Prabayar	IV-8
4.3.3 Uji Normalitas Pascabayar	IV-8
4.3.4 Uji Normalitas Prabayar	IV-9
4.3.3 Uji Independent T-Test Pascabayar.....	IV-10
BAB V PENUTUP	V-1
5.1 KESIMPULAN.....	V-1
5.2 SARAN	V-1
DAFTAR PUSTAKA	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan akademik, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kwh Meter Analog[10].....	I-6
Gambar 2.2	Kwh Meter Dialog [10].....	II-7
Gambar 3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian.....	III-4
Gambar 3.1	Tampilan Dasar Spss Versi 20.....	III-14
Gambar 3.2	Tampilan Pada <i>Shift Variabel View</i>	III-14
Gambar 3.3	Peng-Inputan Nilai Pada Data View.....	III-15
Gambar 3.4	Tahapan Awal Test Uji Homogenitas.....	III-17
Gambar 3.5	Tahapan Akhir Test Uji Homogenitas.....	III-17
Gambar 3.6	Hasil Test Uji Homogenitas.....	III-18
Gambar 3.7	Tahapan Awal Uji Normalitas.....	III-20
Gambar 3.8	Tahapan Akhir Uji Normalitas.....	III-20
Gambar 3.9	Hasil Uji Normalitas.....	III-21
Gambar 3.10	Tahapan Awal Uji Independent T-Test.....	III-23
Gambar 3.11	Tahapan Akhir Uji Independent T-Test.....	III-23
Gambar 3.12	Hasil Test Uji Independent T-Test.....	III-24

© Hak Cipta a. Teknik IAIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta dilindungi undang-undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengacukan dan menyebutkan sumber:
 a. Penutipan hanya untuk keperluan penelitian, pengajaran, dan penelitian.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tarif Tenaga Listrik Untuk Keperluan Rumah Tangga.....	I-5
Tabel 2.2 Kuisisioner Data Tingkat Kepuasan Pelanggan	II-17
Tabel 2.4 Mengkode Data.....	II-24
Tabel 2.5 Mengkode Data.....	II-25
Tabel 3.1 Data Pelanggan Listrik Pascabayar	III-5
Tabel 3.2 Data Pelanggan Listrik Prabayar.	III-6
Tabel 3.3 Kuesioner Data Tingkat Kepuasan Pelanggan Pascabayar.	III-7
Tabel 3.4 Data Tingkat Kepuasan Pelanggan Pascabayar.	III-9
Tabel 3.5 Data Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar.	III-10
Tabel 3.7 Data Tingkat Kepuasan Pelanggan Pascabayar.	III-15
Tabel 3.9 Tabel Data Tingkat Kepuasan Pelanggan Prabayar.....	III-16
Tabel 3.8 Data Tingkat Kepuasan Pascabayar.....	III-18
Tabel 3.9 Data Tingkat Kepuasan Pelanggan Pascabayar Dan Prabayar.	III-19
Tabel 3.10 Data Tingkat Kepuasan Pelanggan Pascabayar	III-21
Tabel 3.11 Data Uji Independent T- Test Prabayar	III-22
Tabel 4.1 Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan Pascabayar.	IV-2
Tabel 4.2 Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan Prabayar.	IV-3
Tabel 4.3 Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Pascabayar Dan Prabayar.	IV-4
Tabel 4.4 Data Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan Pascabayar.	IV-5
Tabel 4.5 Data Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan Prabayar.	IV-6
Tabel 4.6 Hasil Uji Homogenitas Pascabayar	IV-7
Tabel 4.7 Hasil Uji Homogenitas Prabayar	IV-8
Tabel 4.8. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov.....	IV-8
Tabel 4.9. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov.....	IV-9
Tabel 4.10 Hasil Uji Independent T-Test	IV-11
Tabel 4.11 Hasil Uji Independent T-Test	IV-11
Tabel 4.8 Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Pascabayar Dan Prabayar.	IV-12

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta dilindungi undang-undang
 1. Dilarang mengutip atau sebagian atau seluruhnya tanpa cara apa pun untuk tujuan komersial atau untuk kepentingan publik, penelitian, atau untuk keperluan lain.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Ilmiah UIN Suska Riau
 © Stevia Lani Jurusan Pendidikan Matematika
 © Syarif Kasim

DAFTAR PERSAMAAN

Rumus 2.1 Konsumsi Energi.....	I- 8
Rumus 2.2 Slovin.....	II- 19
Rumus 2.3 Nilai Rata Rata	II- 25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DAFTAR LAMPIRAN

SURAT MOHON BANTUAN PENGISIHAN KUISIOONER	A-1
IDENTITAS REpondent	B-1
DATA KOESIONER PENELITIAN	C-1
HASIL DATA TINGKAT KEPUASAN PASCABAYAR	D-1
HASIL DATA PELANGAN PRABAYAR	E-1
DOKUMENTASI PENYEBARAN ANGGKET KE WARGA	F-1



BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Negara Republic Indonesia sebagai salah satu negara yang padat penduduk, dengan kebutuhan energy listrik yang sangat banyak. Dimana pemenuhan kebutuhan energy listrik berfungsi untuk keberlangsungan aktivitas masyarakat dan sektor lainnya. Namun dalam hal ini usaha pemenuhan energy listrik semakin meningkat, dari tahun ke tahun.

Indonesia sendiri memiliki salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang kelistrikan dan secara khusus berfungsi untuk mengelola kebutuhan listrik seluruh Indonesia. BUMN yang mengurus kebutuhan listrik masyarakat di Indonesia tersebut adalah Perusahaan Listrik Negara (PLN). Sebagai salah satu perusahaan BUMN besar yang khusus mengelolakan kelistrikan di Indonesia PT. PLN [1].

Dalam memberikan layanan listrik untuk umum, PT PLN (perusahaan listrik negara) memberikan dua jenis produk berdasarkan cara pembayaran. Dua jenis produk tersebut adalah listrik Prabayar dan listrik Pascabayar, produk utama yang pertama muncul untuk masyarakat berbentuk listrik pascabayar [2].

Listrik pascabayar adalah layanan PLN persero untuk pelanggan menggunakan energy listrik terlebih dahulu selama satu bulan. Kemudian melakukan pembayaran atas penggunaan energy listrik tersebut pada bulan berikutnya. Layanan ini mengharuskan PLN persero mencatat meteran listrik, menghitung, dan menerbitkan rekening yang wajib dibayar pelanggan. Kemudian PLN persero akan melakukan penagihan kembali apabila pelanggan terlambat atau tidak membayar tagihannya. PLN persero juga dapat memutuskan aliran listrik sebagai bentuk sanksi akhir apabila pelanggan tidak membayar kewajibannya dalam kurun waktu tertentu. Namun, mekanisme demikian tidak berlaku pada produk listrik Prabayar [2].

Listrik Prabayar atau yang juga disebut sebagai layanan listrik pintar, memungkinkan pelanggan untuk melakukan pengendalian mandiri perihal konsumsi listriknya. Pada listrik PLN Prabayar ini pelanggan dapat menikmati listrik ketika sudah membeli pulsa, dengan adanya layanan pascabayar dan Prabayar ini, diharapkan agar pelanggan listrik dapat terpuaskan dengan layanan yang sudah diberikan oleh pihak PLN persero [2].



Ketidakpuasan pelanggan itu terjadi pada Pelanggan listrik Pascabayar maupun Prabayar, disebabkan oleh prosedur pelayanan, pesyaratan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan [3]. Dapat kita pahami ketidakpuasan itu terjadi pada prosedur pelayannya mudah atau sulit, serta persyaratan pelayanan itu dapat dipahami oleh masyarakat awam atau tidak. Kemudian dari kewajaran biaya pelayanan, apakah terjangkau tidak untuk masyarakat dengan ekonomi yang kecil.

Namun ketika berbicara mengenai kepuasan pelanggan menurut Setyawan dan Susila dalam Usahawan bahwa “kepuasan pelanggan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan”[2].

Kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan baik secara *tangible* maupun *intangible* dalam hal ini penilaian dilakukan oleh pelanggan mengenai kategori jasa yang diberikan, dimana istilah *tangible* yang berarti memiliki kedekatan dengan panca indera. Dengan maksud bisa merabanya, melihatnya, merasakannya, membuatnya, dan menggunakannya. Istilah dari *intangible* adalah produk yang tidak nyata. Jika pada *tangible* bisa diraba, dirasakan, digunakan, atau dilihat, maka pada *intangible* produk tidak demikian. *Intangible product* adalah produk yang tidak berwujud dan tidak memiliki bentuk fisik[2].

Sedangkan menurut Khotler, Kepuasan adalah “Perasaan seseorang mengenai kesenangan atau hasil yang mengecewakan dari membandingkan produk yang telah disediakan (hasil) dalam yang berhubungan harapan si pelanggan”[2]. Dari berbagai upaya yang dilakukan oleh pihak PLN perseroan yang mana hanya untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dan berharap masyarakat mampu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PLN persero namun kenyataannya masyarakat belum puas, karena sampai saat ini masyarakat masih saja mengeluh dengan pelayanan-pelayanan yang sudah diberikan oleh PLN Persero[2].

Dari hasil observasi di lapangan serta sumber terkait bahwa ada beberapa pendapat masyarakat pengguna listrik pascabayar dan listrik prabayar terkait kelemahan, kelebihan dan tingkat kepuasan dalam pemakaian. Menurut pelanggan listrik dengan pengguna pascabayar bahwa kelebihan pengguna listrik pascabayar adalah sistem membayarnya yang dilakukan di awal bulan, sehingga warga dapat membayarnya ketika gaji diberikan dari pekerjaan mereka,



berbeda dengan warga yang pekerjaannya hanya serabutan, yang digaji dari pekerjaannya setiap hari bukan setiap bulan.

Kelemahan memakai pascabayar adalah ketika pemakaian energy terlalu banyak maka otomatis akan lebih banyak membayar tagihannya, dan ketika tunggakan tidak dilunasi maka dari pihak PLN Persero akan memutuskan pemakaian listriknya[2]. Sedangkan prabayar ini, hanya isi voucher terlebih dahulu baru memakainya, makadari itu tidak ada tunggakan dan pemutusan listrik walaupun pulsanya habisitupun tergantung pemakaian. sehingga menurut pengguna listrik pascabayar ini bahwa ia lebih puas dengan menggunakan listrik prabayar.

Sedangkan menurut pelanggan dengan listrik prabayar bahwa kelemahan memakai prabayar adalah pulsanya cepat habis dibandingkan dengan listrik pascabayar. Namun kelebihanannya adalah kita bisa kontrol pemakaian kita misalnya pulsa 100 ribu itu bisa pakai sampai berapa minggu, dan menurutnya ia belum terlalu puas dengan listrik prabayar ini, ia masih lebih puas dengan listrik pascabayar[2].

Permasalahan yang peneliti temukan dari ketidakpuasan pelanggan pascabayar dan prabayar dari objek yang diteliti yaitu pembangkit listrik negaratetap memberikan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan pada warga. Khususnya masyarakat di Dusun Sidodadi, Desa Sidomulyo, Kec. Bilah Hilir, Kab. Labuhan Batu. Sebagian pelanggan, yang masih belum paham dengan kebijakan-kebijakan yang diberikan oleh pembangkit listrik negara sebagai penyedia jasa energi listrik.

Peneliti menarik pendapat bahwa pembangkit listrik negara sebagai penyedia jasa yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan listrik masyarakat. Masih menemukan berbagai keluhan atas pelayanan serta kebijakan yang diberikan untuk masyarakat. Khususnya masyarakat Dusun Sidodadi, Desa Sidomulyo, Kec. Bilah Hilir, Kab. Labuhan Batu sebagai pelanggan yang menikmati jasa pengguna listrik pascabayar maupun prabayar. Ditemukan tidak sedikit yang mendapatkan berbagai keluhan dari pelayanan yang diterima.

Permasalahan yang peneliti temukan dari pengguna energi listrik pascabayar dan prabayar dari aspek pelayanan, dimana wawancara yang telah di lakukan dari Bapak Bogeng dan Bapak Herianto, sama sama mengatakan bahwa dalam aspek pelayanan yang dilakukan oleh pegawai listrik pada saat pindah rumah sangatlah sulit untuk mengurus kembali pemasangan listrik kerumah.



Permasalahan selanjutnya dari segi persyaratan pelayanan, peneliti melakukan wawancara kepada salah satu warga yang ada di daerah tersebut. Dikatakan oleh Bapak Belong pengguna energi listrik pascabayar mengatakan bahwa saat mengurus persyaratan untuk menaikkan jumlah daya yang akan dipakai itu tidak sesulit pengguna energy listrik Prabayar. Dan sedangkan dari wawancara kepada Bapak Agus, mengatakan bahwa saat menaikkan jumlah daya yang dipakai tidak sesulit pengguna energy listrik pascabayar.

Permasalahan selanjutnya dari aspek penanganan biaya, penelitian melakukan wawancara kepada warga, Bapak Hendriono pengguna energi listrik pascabayar mengatakan bahwa menggunakan pascabayar terlalu boros dan jugak mahal tidak seperti pengguna energi listrik prabayar. Lain hal dari Bapak Jumiran pengguna energi listrik prabayar, mengatakan bahwa saat menggunakan prabayar dikatakan lebih boros dibandingkan pascabayar.

Permasalahan yang ditemukan peneliti dari wawancara yang dilakukan dengan solusinya perlu diadakannya, perbandingan tingkat kepuasan pelanggan pengguna pascabayar dan prabayar. Sehingga ditemukannya titik tingkat kepuasan yang akan dapat memperbaiki pelayanan penyedia jasa listrik negara. Sebelum melakukan perbandingan, peneliti menganalisis tingkat kepuasan pelanggan pascabayar dan prabayar.

Metode yang dilakukan untuk mendapatkan hasil tingkat kepuasan pelanggan listrik pascabayar dan prabayar, dengan mengukur IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) serta pengisian kuesioner. Kemudian untuk mendapatkan hasil dari perbandingan tingkat kepuasan pelanggan pascabayar dan prabayar, Peneliti menggunakan analisis uji homogenitas, uji normalitas dan uji Independent T Test. Terkait dengan perbandingan tingkat kepuasan pelanggan, khususnya di Dusun Sidodadi, Desa Sidomulyo, Kec. Bilah Hilir, Kab. Labuhan Batu.

Agar pembahasan penelitian ini fokus dan sesuai dengan topik yang dibahas, peneliti memberikan batasan pembahasan dengan judul penelitian “Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Pascabayar Dan Prabayar di Dusun Sidodadi, Desa Sidomulyo, Kec. Bilah Hilir, Kab. Labuhan Batu, Sumatera Utara.”

Rumusan Masalah

- a. Bagaimana Tingkat Kepuasan Pelanggan Pascabayar di Dusun Sidodadi, Desa Sidomulyo, Kec. Bilah Hilir, Kab. Labuhan Batu, Sumatera Utara?



b. Bagaimana Tingkat Kepuasan Pelanggan Prabayardi Dusun Sidodadi, Desa Sidomulyo, Kec. Bilah Hilir, Kab. Labuhan Batu, Sumatera Utara?

c. Bagaimana Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Pascabayar Dan Prabayardi Dusun Sidodadi, Desa Sidomulyo, Kec. Bilah Hilir, Kab. Labuhan Batu, Sumatera Utara?

Tujuan Penelitian

a. Menganalisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pascabayar di Dusun Sidodadi, Desa Sidomulyo, Kec. Bilah Hilir, Kab. Labuhan Batu, Sumatera Utara.

b. Menganalisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Prabayardi Dusun Sidodadi, Desa Sidomulyo, Kec. Bilah Hilir, Kab. Labuhan Batu, Sumatera Utara.

c. Menganalisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Pascabayar Dan Prabayar di Dusun Sidodadi, Desa Sidomulyo, Kec. Bilah Hilir, Kab. Labuhan Batu, Sumatera Utara.

Batasan Penelitian

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah

a. Tempat penelitian ini adalah disebuah perkampungan yang terletak di Dusun Sidodadi, Desa Sidomulyo, Kec. Bilah Hilir, Kab. Labuhan Batu, Sumatera Utara.

b. Bahan baku olahan penelitian adalah jumlah konsumsi listrik.

c. Penelitian ini difokuskan pada sistem analisis konsumsi penggunaan listrik Prabayar (Program Listrik Pintar)

d. Penelitian ini difokuskan pada analisis konsumsi penggunaan listrik Pascabayar.

e. Bahan Acuan Perbandingan analisis dari tingkat kepuasan pelanggan didaerah tersebut.

f. Penelitian ini dianalisis berdasarkan observasi dan survey di lapangan

g. Penelitian ini menggunakan data analisis dari teori berdasarkan literature dan penelitian terdahulu.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah

a. Bagi Penulis



Dapat mengetahui jumlah perbandingan tingkat kepuasan pelanggan terhadap jumlah konsumsi listrik pascabayar dan Prabayar di Dusun Sidodadi, Desa Sidomulyo, Kec. Bilah Hilir, Kab. Labuhan Batu, Sumatera Utara.

Bagi Lembaga Pendidikan

Dapat dijadikan sumber referensi bagi pihak yang membutuhkan sebagai referensi terbaru untuk dapat dijadikan acuan pada dasarnya.

Bagi Daerah yang diteliti.

Dapat memberikan informasi serta kontribusi terkait kesenjangan penggunaan konsumsi energi listrik terhadap tingkat kepuasan pelanggan di daerah tersebut. Serta dapat memberikan sosialisasi wawasan dan menambahkan pengetahuan untuk keterkaitan listrik di daerah tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terkait

Sebelum melakukan penelitian ini, perlu dilakukan studi literatur yang bertujuan untuk mencari rujukan dan penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Rujukan ini didapatkan dari jurnal, buku ataupun paper yang berhubungan dengan penelitian ini.

Penelitian ini berkaitan dengan perbedaan kualitas pelayanan listrik pascabayar dan Prabayar. Dimana judul penelitiannya yaitu Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Area Ciputat. 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)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *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, nilai CSI program listrik pascabayar maupun program listrik Prabayar dinilai telah memuaskan pelanggan[4].

Adapun kaitan dari penelitian ini dengan judul Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar dan Listrik Pasca Bayar Di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Dan Banten Rayon Bandung Selatan. Dimana tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis perbandingan tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan listrik pasca bayar di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Rayon Bandung Selatan. Dengan menggunakan kualitas pelayanan yaitu *Tangibles*, *Emphaty*, *Responsiveness*, *Realibility*, dan *Assurance*, sehingga dapat diukur kinerja dan harapan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan data yang faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki atau diteliti. Dalam menganalisis data, penulis menggunakan *Importance Performance Analisis*[5].

Adapun keterkaitan dengan penelitian yang membahas tentang migrasi dari pascabayar menuju Prabayar. Dengan judul penelitian Analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan



migrasi listrik pascabayar ke Prabayar PT PLN (Persero) Rayon Sintang. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisa kepuasan konsumen migrasi listrik dari pascabayar menuju Prabayar pada PT PLN (Persero) Rayon Sintang. Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode survei dengan teknik pengumpulan data yang terdiri dari primer, sekunder, yang meliputi wawancara, pengisian kuisioner dan data sekunder dengan melakukan studi dokumentasi terhadap catatan dan dokumen perusahaan. Adapun hasil penelitiannya, pengolahan data responden lebih besar dari pada nilai kepentingan[5].

Adapun judul penelitian yang memiliki keterkaitan dengan yang peneliti teliti yaitu Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Layanan Listrik Prabayar Dan Pascabayar PT. PLN . Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan listrik Prabayar dengan masyarakat pengguna layanan listrik pascabayar PT. PLN (Persero) Aek Kanopan kota Kabupaten Labuhan Batu Utara. Penelitian ini dilaksanakan (Studi Kasus PT. PLN Persero Rayon Aek Kanopan Timur, Kualuh Hulu, Kabupaten Labuhan Batu Utara, Provinsi Sumatera Utara). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan pengguna listrik di Aek Kanopan Labuhan Batu Utara Hasil analisis menunjukkan bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan antara pelanggan listrik Prabayar dan listrik pascabayar berdasarkan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati[2].

Kemudian dilihat dari penelitian yang berjudul Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Pengguna Listrik Prabayar Dan Pascabayar Pada PT PLN Rayon Balong. Bertujuan untuk membedakan tingkat kepuasan pelanggan pengguna listrik Prabayar dan pascabayar pada PT PLN Rayon Balong. Sampel dalam penelitian ini yaitu 288 dengan tehnik pengambilan sampel probability sampling. Tahnik analisis yang digunakan adalah analisis variansi satu jalur (one way ANOVA). Hasilnya menunjukkan adanya perbedaan tingkat kepuasan pelanggan pengguna listrik Prabayar dan pascabayar. Masyarakat merasa terpuaskan dengan menggunakan listrik Prabayar karena kemudahan listrik Prabayar yaitu lebih bisa terkontrol, Sedangkan listrik pascabayar masyarakat tidak bisa mengontrol meteran yang pembayarannya masih ditentukan disetiap bulannya. Hasil perbandingan menyatakan bahwa pelanggan Prabayar memiliki nilai rata-rata lebih tinggi dibandingkan dengan pascabayar[6] .

Selain itu, penelitian yang berjudul tentang Analisis Perhitungan Biaya Tagihan Dan Akuntansi Penjualan Energi Listrik Pascabayar Dan Prabayar Pada PT PLN Unit Pelaksana



Pelayanan Pelanggan (Up3) Surabaya Barat. Tujuan riset ini untuk mengetahui cara menghitung biaya tagihan energi listrik pra bayar serta pasca bayar, pengakuan dan pencatatan penjualan energi listrik pra bayar dan pasca bayar, kesesuaian pengakuan dan pencatatan penjualan energi listrik pra bayar dan pasca bayar di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Barat dengan PSAK No 23. Jenis penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan metode interview, dan dokumentasi. Analisis data memakai deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menyatakan bahwa pelanggan prabayar wajib membayar lebih dulu energi listrik yang akan dipakai dengan mengisi pulsa. Pada pelanggan pascabayar bisa membayar saat terbit surat tagihan atas pemakaian energi listrik. PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Barat menjalankan pengakuan dan pencatatan yang tidak sama pada penjualan energi listrik pra bayar dan pasca bayar. Energi listrik pra bayar memakai pengakuan dan pencatatan dengan metode cash basis yakni melakukan pengakuan secara langsung kas yang didapat saat customer membeli token. Pengakuan dan pencatatan energi listrik pasca bayar yang dijalankan dengan metode accrual basis yaitu kas diakui saat customer telah membayar tagihan listrik. Pengakuan dan pencatatan yang dijalankan oleh PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Barat telah sesuai dengan PSAK No 23 Tahun 2012 tentang Pendapatan[7].

Adapun Judul Penelitian yang hampir sama dengan penelitian yang akan diteliti, dengan judul Analisis Konsumsi Energi Listrik pada Rumah Tangga Pedesaan Berbasis Regresi (Studi Kasus di Kabupaten Bone dan Kabupaten Gowa). Penelitian ini bertujuan untuk menentukan variabel yang mempengaruhi konsumsi listrik rumah tangga pedesaan serta membandingkan karakteristik konsumsi listrik rumah tangga pedesaan di Kabupaten Bone dan Kabupaten Gowa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pendapatan berpengaruh signifikan dengan koefisien regresi sebesar 0.29 untuk Kabupaten Bone dan 0.35 untuk Kabupaten Gowa. Begitu juga dengan variabel anggota rumah tangga berpengaruh signifikan dengan koefisien regresi sebesar 0.082 untuk Kabupaten Bone dan 0.161 untuk Kabupaten Gowa. Untuk variabel luas bangunan juga berpengaruh signifikan dengan koefisien regresi sebesar 0.12 untuk Kabupaten Bone dan 0.246 untuk Kabupaten Gowa. Serta variabel jumlah peralatan elektronik juga berpengaruh signifikan dengan koefisien regresi sebesar 0.023 untuk Kabupaten Bone dan 0.103 untuk Kabupaten Gowa[8].



Berdasarkan penelitian yang masing-masing diteliti dari penelitian tersebut, dengan metode penelitian yang bersifat sistematis secara teknis. Dimana hasil penelitian yang dilakukan dengan tingkat kepuasan yang bersifat secara subjektif dari setiap penelitian. Penelitian ini memberikan bentuk antisipasi dari kinerja perbaikan PLN secara terus menerus. Adapun bentuk penanganan dari masalah ketidakpuasan pelanggan, yaitu dari segi pelayanan yang kurang maksimal dalam memberikan edukasi dalam pengguna energy listrik pascabayar dan prabayar. Segi pelayanan yang masih kurang merata terhadap pengguna yang masih tergolong awam berkaitan dengan energy listrik. Oleh karena itu, dicari tahu bentuk tingkat kepuasan pelanggan pascabayar dan prabayar yang dapat memberikan perbaikan terhadap pengguna pascabayar dan prabayar. Bentuk perbandingan tingkat kepuasan pelanggan yang tidak dapat diukur secara objektif dengan metode yang berbeda-beda. Namun pada penelitian yang mendukung terdapat kesamaan yang mengkaji berkaitan dengan tingkat kepuasan dari energy listrik pascabayar dan prabayar.

Penyelesaian dari penelitian tersebut masih bersifat umum terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, peneliti mengedepankan penelitian yang bersifat tindak lanjut melalui perbandingan dari tingkat kepuasan pelanggan pascabayar dan prabayar. Sebelum itu peneliti menganalisis dari tingkat kepuasan yang didapatkan pelanggan pascabayar dan prabayar. Bentuk metodologi penyelesaian penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Didukung dengan hasil uji SPSS versi 20.0 sebagai bahan pendukung hasil perbandingan tingkat kepuasan pelanggan pengguna energy pascabayar dan prabayar.

Landasan Teori

(Kilowatt Hour) kWh meter

kWh meter merupakan alat yang digunakan oleh pihak PLN untuk menghitung besar pemakaian energi listrik pelanggan. Pemakaian energi listrik di industri maupun rumah tangga menggunakan satuan *Kilo Watt Hours* (kWh). Alat yang digunakan untuk mengukur energi pada industri dan rumah tangga dikenal dengan *Watt Hour Meters*. Dalam penggunaannya kWh ada dua jenis yaitu: kWh meter Pascabayar dan kWh meter Prabayar [5].

Khusus pada pemakaian rumah tangga besaran tarif dasar listrik yang dikenakan ke konsumen telah diatur ketentuannya oleh Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral atau



Kementerian ESDM. Penetapan tarif tenaga listrik berbeda-beda buat tiap-tiap golongan tarif. Menurut Peraturan Menteri ESDM No. 28 Tahun 2016 dan No. 3 Tahun 2020 [9].

Tabel 2.1 Tarif Tenaga Listrik Untuk Keperluan Rumah Tangga[9].

No.	GOL. TARIF	BATAS DAYA	REGULER		PRA BAYAR (Rp/kWh)
			BIAYA BEBAN (Rp/kVA/bulan)	BIAYA PEMAKAIAN (Rp/kWh)	
1.	R-1/TR	s.d.450 VA	11.000	Blok I : 0 s.d. 30 kWh : 169 Blok II : di atas 30 kWh s.d. 60 kWh : 360 Blok III : di atas 60 kWh : 495	415
2.	R-1/TR	900 VA	20.000	Blok I : 0 s.d. 20 kWh : 275 Blok II : di atas 20 kWh s.d. 60 kWh : 445 Blok III : di atas 60 kWh : 495	605
3.	R-1/TR	1.300 VA	*)	1.352	1.352
4.	R-1/TR	2.200 VA	*)	1.352	1.352
5.	R-2/TR	3.500 s.d 5.500 VA	*)	1.352	1.352
6.	R-3/TR	6.600 VA ke atas	*)	1.352	1.352

Catatan :
*) Diterapkan Rekening Minimum (RM):
 $RM1 = 40 \text{ (Jam Nyala)} \times \text{Daya tersambung (kVA)} \times \text{Biaya Pemakaian.}$

(Kilowatt Hour) kWh Meter Analog

kWh Meter Analog merupakan gambar dari kWh meter analog salah satu salah satu kWh meter yang biasa dipakai pada tarif listrik reguler/pascabayar. Alat ini bekerja menggunakan metode induksi medan magnet dimana medan magnet tersebut. Menggerakkan piringan yang terbuat dari aluminium. Kemudian magnet tetap yang tugasnya menetralkan piringan aluminium dari induksi medan magnet. Tugasnya yang memutarakan piringan aluminium dan gear mekanik yang mencatat jumlah perputaran piringan aluminium. Putaran piringan tersebut akan menggerakkan *counter* digit sebagai tampilan jumlah kWh. Besar tagihan listrik berdasarkan pada angka-angka yang tertera pada kWh meter setiap bulannya [5].





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah;
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.1 kWh Meter Analog[10].

Gambar diatas merupakan alat yang tidak jarang lagi ditemukan bagi pengguna pascabayar. Alat ini sangat berpengaruh dalam mengetahui berapa besarnya pengeluaran, konsumsi listrik yang digunakan pada jangka tertentu.

(*Kilowatt Hour*) kWh Meter Digital

kWh Meter Digital merupakan kWh meter yang dirancang dengan menggunakan komponen elektronik sebagai proses utama. kWh meter digital dalam penggunaannya terdapat dua jenis yaitu pascabayar dan prabayar. Cara kerja kWh meter digital pascabayar sama dengan kWh meter analog. Sedangkan kWh meter digital prabayar dilengkapi dengan display informasi, keypad untuk memasukkan angka kode token atau stroom atau perintah lainnya.

Secara teknis operasional sistem listrik prabayar dikenal ada 2 sistem yaitu sistem 1 (satu) arah dan sistem 2 (dua) arah. Perbedaan yang mendasar pada operasionalnya, untuk listrik prabayar 1 (satu) arah adalah komunikasi antara meter prabayar dengan *vending sistem*. Dimana melalui media token berupa 20 digit angka yang dimasukkan pada keypad kWh meter prabayar. Sedangkan pada sistem 2 arah komunikasi antara *vending sistem*, dengan meter prabayar melalui media *smart card/smart key* yang di isi ulang melalui card charger. Kemudian dimasukkan pada kWh meter prabayar. Salah satu contoh pada kWh meter dengan sistem 1 (satu) arah adalah kWh merek Actaris ACE9000 IBS [5].



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dari sumbernya.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.2 kWh Meter Dialog[10].

Watt

Watt adalah banyaknya kerja yang dilakukan persatuan waktu. Satuan dasar daya adalah Watt (W) yang didefinisikan sebagai 1 Joule/Second . 1 Watt adalah ekuivalen dengan 0,7375 ft-lbf/s. Juga ekuivalen dengan 1/745,7 daya kuda (*horse power* = HP) [11]. Dalam hal ini, Watt memberikan pengaruh dari jumlah pemakaian yang digunakan pada listrik. Sehingga jumlah Watt yang digunakan menentukan jumlah pengeluaran pada pengguna listrik pascabayar dan Prabayar [11].

Arus

Arus adalah muatan yang bergerak, dimana arus tersebut berada dalam jalur muatan tertentu. Definisi dari arus secara umum adalah perubahan muatan per satuan waktu. Satuan dasar arus adalah ampere (A), yang menyatakan banyaknya muatan yang mengalir dengan laju 1 C/s [11].

Energy Listrik

Energi adalah kemampuan untuk melakukan usaha, didalam energi terdapat usaha yang tersimpan. Dalam hukum kekekalan energi, energi hanya bisa diubah dari satu bentuk ke bentuk yang lain tetapi energi tidak bisa diciptakan ataupun di musnahkan. Begitupun energi listrik, energi listrik dihasilkan karena adanya perubahan dari energi gerak (mekanik), sehingga dengan adanya energi listrik dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin. Energi listrik banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari seperti penerangan, menjalankan motor-motor listrik, pemanas, pendingin dan lain-lain[8].



Energi atau daya yang digunakan dalam peralatan listrik dikalikan dengan waktu penggunaan alat tersebut, sehingga jika diukur dalam watt jam maka :

Rumus Konsumsi energi.

$$W = P \times t \dots\dots\dots (2.1)$$

Dengan Keterangan :

P = Daya (Watt)

t = Waktu (Jam)

W = Energi dalam watt

Watt jam (wathour = Wh) merupakan energi yang dikeluarkan jika 1 watt digunakan selama 1 jam. Apabila ingin mengetahui jumlah konsumsi daya energy listrik maka dibutuhkan bentuk penjumlahan secara spesifik dari pemakaian elektronik yang digunakan.

Energy Listrik Pascabayar

Listrik pascabayar adalah transaksi pemakaian tenaga listrik yang menggunakan meteran elektronik pascabayar dengan cara pembayaran diakhir. Pelanggan listrik pascabayar menggunakan sejumlah arus listrik yang diperlukan serta digunakan oleh pelanggan layanan listrik pascabayar, dihitung dengan menggunakan meteran elektronik pascabayar.

Setiap bulannya dilakukan pembacaan meter yang berfungsi dalam pelaksanaan, persiapan, dan pengendalian kegiatan pembacaan, pencatatan dan perekaman angka. kedudukan meter alat ukur meter kWh, meter kVArh, meter KVA maksimal, pada setiap pelanggan serta pembacaan dan pencatatan petunjuk saklat waktu. Setelah itu maka data meter yang telah dicatat dan dikirim kepada fungsi pembuatan rekening, lalu dilakukan pemeriksaan hasil pembacaan meter dan perbaikan kesalahan pembaca meter. Melakukan laporan sesuai bidangnya dan nantinya akan diterbitkannya rekening listrik hasil pemakaian listrik pada setiap bulannya, dan dilakukan pembayaran diakhir kepada PT PLN sesuai dengan pemakaian listrik yang digunakan oleh pelanggan [1].

Energy Listrik Prabayar

Listrik prabayar merupakan cara pembelian dimana pelanggan membayar terlebih dahulu baru kemudian menikmati aliran listrik. Berupa voucher isi ulang yang telah tersedia di

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

© Hakipta milik UIN Suska Riau
 Site: <http://www.uin-suska-riau.ac.id>
 Syarif Kasim



ribuan loket-loket yang tersebar di seluruh Indonesia. Voucher listrik Prabayar/stroom ini diharapkan mampu menjangkau lebih luas masyarakat melalui kemitraan dengan Bank, PT.Pos Indonesia dan mitra pihak ketiga lainnya [3]. Layanan listrik Prabayar ini menggunakan alat khusus yang berbeda dengan layanan listrik Pascabayar/ biasa.

Alat khusus ini dinamakan kWh meter (meteran listrik) Prabayar, atau lebih dikenal sebagai token listrik. Program Listrik Pintar (Prabayar) adalah suatu program yang ditawarkan PLN kepada pelanggannya agar dapat mengendalikan pemakaian listriknya. Sesuai dengan kebutuhan dan bagi pelanggan pasang baru maupun yang migrasi dari Pascabayar dapat dengan mudah mengajukan pemasangan listrik Prabayar. Cukup dengan menghubungi kantor pelayanan PLN terdekat, melengkapi surat-surat permohonan, dan jika hasil survey lokasi tidak ada masalah, maka dengan segera PLN dapat melakukan pemasangan [2].

Manfaat dari program listrik Prabayar ini yaitu pelanggan dengan mudah dapat memantau pemakaian listriknya setiap saat, pelanggan dapat mendisiplinkan diri sendiri untuk menggunakan listrik sesuai dengan anggaran belanja. Selain itu, pelanggan dengan mudah dapat mengendalikan pemakaian dan biaya listriknya sehingga terhindar dari pemborosan, pelanggan juga perlu terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan karena pada kWh dapat ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Melakukan kontrol penggunaan listrik, merubah perilaku hemat energi dan juga adanya privasi (tidak perlu mencatat meter/bulan) [8].

Tingkat Kepuasan Pelanggan

Dijelaskan dalam jurnal Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Menurut Schnaars bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberi manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli berulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan [3].

Kepuasan pelanggan dapat terpenuhi apabila perusahaan tidak hanya berorientasi kepada pelanggan saja tetapi juga harus mampu berorientasi terhadap masyarakat karena, salah satu faktor yang menentukan apakah perusahaan dalam jangka panjang akan mendapatkan keuntungan adalah terpenuhinya kepuasan pelanggan [12].



Dicantumkan dalam jurnal penelitian yang berjudul Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Prabayar Dan Pascabayar Di Perumahan Vila Mutiara Elok tahun 2005, yang dijabarkan oleh Oliver dalam buku Kreitner dan Knicki bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan. Dilanjutkan dengan penjelasan oleh Kreitner juga berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respon emosional terhadap aspek pekerjaan, hasil penelitian, di *Cornell University* mengembangkan *Job Descriptive Index* (JDI) untuk menilai kepuasan kerja seseorang dengan lima dimensi kerja yaitu: pekerjaan, upah, promosi, rekan kerja, dan pengawasan [6]. Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi atas pengalaman produk atau jasa yang disesuaikan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya [12].

Dijelaskan lebih lanjut dalam jurnal yang sama oleh Churchill dan Suprenant, tahun 2016 menyatakan secara konseptual. Kepuasan merupakan hasil pembelian dan pemakaian yang didapat dari perbandingan yang dilakukan, oleh pembeli atas reward dan biaya pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi. Secara operasional, kepuasan serupa dengan sikap, dimana penilaiannya didasarkan pada berbagai atribut [6].

Produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan, pelanggan yang dipuaskan terus melakukan pembelian kembali. Demikian pula sebaliknya, jika tanpa ada kepuasan dapat mengakibatkan pelanggan pindah pada produk lain.

Jadi, berdasarkan pendapat para ahli penulis menyimpulkan bahwa Kepuasan adalah hasil dari kualitas pelayanan yang telah diperoleh dan dirasakan oleh pelanggan. Jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan baik dan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan baik pula. Begitupun sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan kurang sesuai bahkan tidak memenuhi harapan pelanggan maka pelanggan tidak akan merasa puas terhadap perusahaan yang memberi layanan. Perusahaan dapat mengetahui kepuasan dari para konsumennya melalui umpan balik yang diberikan oleh konsumen sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan pelanggan.



Hal ini merupakan peluang bagi badan usaha untuk dapat mengetahui kinerja dari badan usaha. Dengan adanya komplain tersebut badan usaha dapat memperbaiki dan meningkatkan layanan sehingga dapat memuaskan konsumen yang belum puas. Biasanya konsumen mempunyai komitmen yang besar pada badan usaha yang menanggapi komplain darinya.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut[12]:

- a) Menyusun instrumen survei;
- b) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c) Menentukan responden;
- d) Melaksanakan survei;
- e) Mengolah hasil survei;
- f) Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggung jawabkan.

Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain[12]:

- a) Kuesioner dengan wawancara tatap muka
- b) Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat
- c) Kuesioner elektronik (internet/*e-survey*)
- d) Diskusi kelompok terfokus
- e) Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Dijelaskan dalam jurnal penelitian tentang Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Prabayar Dan Pascabayar Di Perumahan Vila Mutiara Elok. Dalam penjelasan bahwa Kepuasan Pelanggan ditentukan oleh dua variabel kongnitif yakni harapan pada saat sebelum pembelian (*Prepurchase Expectation*) dan *disconfirmation* yaitu perbedaan antara



perbedaan prapembelian dan persepsi dari purnapembelian (*Post Purchase Prescription*). Kusnadi juga mengatakan hal-hal yang menentukan puas atau tidak puasnya pelanggan adalah mutu produk atau jasa, mutu pelayanan, harga, waktu penyerahan dan keamanan. Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan [3].

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Prabayar Dan Pascabayar Di Perumahan Vila Mutiara Elok dalam buku Tjiptono tahun 1997 mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor Internal dan eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kurang sopan dalam memberikan pelayanan, tidak tepat waktu, kesalahan pencatatan transaksi. Sedangkan faktor eksternal merupakan faktor yang diluar kendali perusahaan, seperti adanya cuaca yang tidak sesuai harapan, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan [3].

Dalam hal ketidakpuasan ada beberapa yang dilakukan pelanggan, yaitu:

1. Tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan complain tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi.
2. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seseorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan complain atau tidak, yaitu
 - a) Derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan,
 - b) Tingkat ketidakpuasan pelanggan,
 - c) Manfaat yang diperoleh,
 - d) Pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh,
 - e) Sikap pelanggan terhadap keluhan,
 - f) Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi,
 - g) Peluang keberhasilan dalam menemukan complain [6].

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan diantaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan,



faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor prasarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Komponen Kepuasan Konsumen

Seperti yang telah dikemukakan diatas bahwa ada banyak pengertian kepuasan konsumen. Menurut Giese dan Cote yang diterakan dalam jurnal yang sama dengan sebelumnya dikutip dalam buku karangan Jill Griffin tahun 2005 sekalipun banyak definisi kepuasan konsumen, namun secara umum tetap mengarah kepada tiga komponen utama, yaitu [3]:

a. Respon

Tipe dan intensitas kepuasan konsumen merupakan respon emosional dan juga kognitif. Intesitas responnya mulai dari sangat puas dan menyukai produk sampai sikap yang apatis terhadap produk tertentu.

b. Fokus

Fokus pada *performansi* objek disesuaikan pada beberapa standar. Nilai Standar ini secara langsung berhubungan dengan produk, konsumsi, keputusan berbelanja, penjual dan toko.

c. Waktu Respon

Respon terjadi pada waktu tertentu, antara lain : setelah konsumsi, setelah pemilihan produk atau jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif. Durasi kepuasan mengarah kepada berapa lama respon kepuasan itu berakhir. They dalam Lerbin buku karangan Aritonga menggolongkan lima unsur pelayanan yang memuaskan, yaitu : merata dan sama, diberikan tepat pada waktunya, memenuhi jumlah yang dibutuhkan, berkesinambungan, dan selalu meningkatkan kualitas serta pelayanan (*progressive service*). Setiap orang mengharapkan pelayanan yang unggul, yaitu suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

Terkait dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi melalui dua komponen, antara lain[10];

- a. *Desire Service*: suatu pelayanan yang diharapkan akan diterima. Berupa tanggapan pelanggan sebelum menerima pelayanan.



- b. *Adequate service*: suatu pelayanan yang cukup dapat diterima. Berupa tanggapan pelanggan setelah menerima pelayanan. Kepuasan konsumen jangka panjang menjadi tujuan dari semua aktivitas pemasaran bagi semua organisasi atau perusahaan. Fokus dari pendekatan berbasis hubungan untuk berbisnis adalah pemahaman tentang apa yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen dan memandang konsumen sebagai aset jangka panjang yang akan memberikan pemasukan yang terus menerus selama kebutuhan konsumen terpenuhi [6]

Sebagaimana terkait dengan 4 metode mengukur kepuasan pelanggan. Sebagai berikut [10]:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Dengan menyediakan kotak saran yang diletakkan ditempat yang strategis, menyediakan kartu komentar, saluran telepon (hotline service)

khusus dan sebagainya untuk memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan, saran, komentar, dan pendapat mereka. Tetapi karena metode ini cenderung pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai, kepuasan dan tidak kepuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih ke perusahaan lain dan tidak akan menjadi pelanggan perusahaan tersebut lagi.

2) Survei kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya :

- a. *pertama, Directly Reported Satisfaction* merupakan Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.
- b. *Kedua, Derived Dissatisfaction* merupakan pertanyaan yang diajukan menyangkut 2 hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadaptributertentudan besarnya kinerja yang telah mereka rasakan atau terima.
- c. *Ketiga, Problem Analysis* merupakan pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan 2 hal pokok, yaitu: masalah-



masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dan manajemen perusahaan dan sarana-sarana untuk melakukan perbaikan.

- d. *Keempat, Importance-Performance Analysis* sebagai bentuk teknik responden diminta meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu juga, responden diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing element tersebut.

Belanja siluman (*Ghost shopping*).

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga datang melihat langsung bagaimana karyawan berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya baru melakukan penilaian.

- 4) Analisis pelanggan yang hilang (*lost customer analysis*)

Pihak perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang sudah berhenti menjadi pelanggan atau beralih ke perusahaan lain. Kemudian diharapkan adalah memperoleh informasi bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum

Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif ataupun kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya [3].

Unsur-Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, Berdasarkan prinsip pelayanan 14 (empat belas) unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM adalah sebagai berikut [3]:

- a) Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan

Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, sertifikasi, kewenangan dan tanggung jawabnya)

Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku

Tanggung jawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat

Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan

Keadilan Mendapatkan Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani

Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati

Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan

Kepastian Biaya Pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan

Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan

Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tentam untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-



resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dalam hal pengukuran kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode survei, berdasarkan penemuan beberapa pakar. Sebagaimana metode survei tersebut, bertujuan membantu peneliti dalam mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun diperoleh rumus sebagai berikut [3]:

$$\text{Kepuasan Pelanggan} = f = (\text{Expectation} \times \text{Perceived}) \dots \dots \dots (2.1)$$

Keterangan

Expectation : Harapan

Perceived : Kenyataan

Berdasarkan persamaan rumus (2.1), dapat diketahui bahwa ada dua variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu *expectation* dan *perceived*. Maka pelanggan akan puas, tetapi bila sebaliknya, maka pelanggan akan merasa tidak puas.

Sebelum melakukan persamaan untuk mencari pengukuran kepuasan pelanggan dengan rumus diatas, maka sebaiknya diperlukan sebuah metode pengambilan sampel yang tepat supaya diperoleh sampel yang *representative* serta dapat menggambarkan keadaan populasi secara maksimal ketika menentukan sampel [13].

Tabel 2.2 Kuisiонер Data Tingkat Kepuasan Pelanggan[3].

No	ASPEK	Pertanyaan	Jawaban			
			SS	S	KS	TS
1.	Prosedur Pelayanan	Prosedur pelayanan sangat mudah dipahami oleh pelanggan				
		Permintaan penambahan daya sangat praktis				
		Persyaratan penambahan daya dapat dilakukan melalui internet				
2.	Persyaratan Pelayanan	Syarat-syarat yang di berikan oleh PLN untuk mengurus Penambahan Daya listrik mudah dipenuhi oleh pelanggan				
3.	Kejelasan petugas	Petugas mudah dikenali dengan atribut yang dimiliki mengenai nama, jabatan, dan kewenangannya.				
		Petugas memberikan informasi yang				

Hak Cipta Ditanggung Urung-Urutan
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip, sebarkan atau seluruh karyanya/ tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.</p> <p>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass</p> <p>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>4.</p> <p>Kedisiplinan petugas</p>	<p>jelas kepada Pelanggan tentang layanan PLN</p> <p>Petugas mampu menjawab setiap pertanyaan pelanggan.</p> <p>Petugas PLN sangat mudah ditemui atau dihubungi?</p>				
	<p>5.</p> <p>Tanggung jawab petugas</p>	<p>Petugas sangat cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan</p> <p>Petugas menyelesaikan pekerjaan hingga tuntas</p>				
	<p>6.</p> <p>Kemampuan petugas</p>	<p>Petugas dan unit Pelayanan ahli dan terampil memberikan/menyelesaikan pelayanan</p> <p>Petugas memiliki pengetahuan yang luas mengenai produk PLN</p>				
	<p>7.</p> <p>Kecepatan pelayanan</p>	<p>Pelanggan merasa mudah melakukan pengisian daya listrik</p>				
	<p>8.</p> <p>Keadilan mendapatkan pelayanan</p>	<p>Petugas sangat Adil yakni tidak membeda- bedakan pelayanan antar pelanggan.</p>				
	<p>9.</p> <p>Kesopanan dan keramahan petugas</p>	<p>Petugas bersikap sopan dan ramah ketika melayani pelanggan</p>				
	<p>10.</p> <p>Kewajaran biaya pelayanan</p>	<p>Rincian biaya layanan telah transparan dan sesuai dengan peraturan</p>				
	<p>11.</p> <p>Kepastian biaya</p>	<p>Biaya pemasangan maupun perbaikan tidak terdapat pemungutan biaya oleh petugas dilapangan.</p> <p>Biaya pembayaran listrik sangat sesuai dengan jumlah daya pemakaian .</p>				
	<p>12.</p> <p>Kepastian jadwal</p>	<p>Petugas memberikan kepastian waktu tiba ketika terjadi gangguan.</p>				
	<p>13.</p> <p>Kenyamanan lingkungan</p>	<p>Pelanggan merasa nyaman dengan fasilitas yang telah diberikan oleh PT PLN</p> <p>layanan listrik yang digunakan jarang mengalami gangguan /masalah</p>				
	<p>15.</p> <p>Keamanan pelayanan</p>	<p>Sangat nyaman dan aman saat melakukan transaksi</p>				

Tekhnik Pengambilan Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang termasuk kategori dalam penelitian.



Dimana kategori yang tergolong dapat mewakili populasi secara keseluruhan dengan jumlah yang sedikit[13]. Untuk mencapai analisa yang sempurna, peneliti mempersempit populasi dengan menggunakan pengambilan sampel. Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi dapat menggunakan rumus Slovin sebagai berikut [5]:

Rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \dots\dots\dots (2.2)$$

Dimana:

- n = Ukuran sample
- N = Ukuran populasi
- e = Toleransi taraf kesalahan pengambilan sampel (kelonggaran).

Adapun ketentuan dari rumus solvin berkaitan dengan e, sebagai berikut:

- Nilai e = 0,1 (10 %), apabila jumlah populasi besar.
- Nilai e = 0.2 (20 %), apabila jumlah populasi kecil.

Adapun membedakan populasi berdasarkan jumlah anggota populasinya dimana[14]:

- a. Populasi kecil yang mempunyai anggota kurang dari 1.000
- b. Populasi menengah yang mempunyai anggota 10.000
- c. Populasi besar yang mempunyai anggota 150.000 atau lebih

Dikarenakan jumlah populasi pada pengguna pascabayar 135 rumah, maka digunakan nilai e adalah 0,2 (20%). Dimana tehnik pengambilan sampel dilakukan secara *insidental*. Sebagaimana dijelaskan dalam buku Sugiyono tahun 1998 bahwa *sampling insidental* adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data[13].

Statistical Product And Service Solution (SPSS)

Menurut jurnal terkait menjelaskan bahwa, SPSS merupakan program olah data statistic yang sangat populer dan banyak penggunanya, baik untuk penelitian umum, penelitian skripsi, tesis, desertasi, dan sebagainya. SPSS sendiri merupakan Singkatan dari *Statistical Program For Social Science* yaitu *software* untuk keperluan mengolah data.

Keunggulan dari SPSS diantaranya adalah diwujudkan dalam menu kotak- kotak

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau.

Head of Department of Islamic Education UIN Suska Riau.

Head of Department of Islamic Education UIN Suska Riau.

Head of Department of Islamic Education UIN Suska Riau.

Head of Department of Islamic Education UIN Suska Riau.

Head of Department of Islamic Education UIN Suska Riau.

Head of Department of Islamic Education UIN Suska Riau.

Head of Department of Islamic Education UIN Suska Riau.

Head of Department of Islamic Education UIN Suska Riau.

Head of Department of Islamic Education UIN Suska Riau.

Head of Department of Islamic Education UIN Suska Riau.

Head of Department of Islamic Education UIN Suska Riau.

Head of Department of Islamic Education UIN Suska Riau.

Head of Department of Islamic Education UIN Suska Riau.

Head of Department of Islamic Education UIN Suska Riau.

Head of Department of Islamic Education UIN Suska Riau.

Head of Department of Islamic Education UIN Suska Riau.

Head of Department of Islamic Education UIN Suska Riau.

Head of Department of Islamic Education UIN Suska Riau.

Head of Department of Islamic Education UIN Suska Riau.

Head of Department of Islamic Education UIN Suska Riau.

Head of Department of Islamic Education UIN Suska Riau.



dialog antar muka yang cukup memudahkan para *user* dalam perekaman data, memberikan perintah dan sub-sub perintah analisis hingga menampilkan hasilnya. Disamping itu SPSS juga memiliki kehandalan dalam menampilkan *chart* atau *plot* hasil analisis sekaligus penyuntingan bilamana diperlukan [15].

SPSS memiliki beberapa fasilitas yang memudahkan anda dalam proses analisis statistik dengan sistem manajemen data. Secara umum SPSS tidak jauh beda dengan *software* dengan pengolahan data lainnya. Priyatno mengemukakan ada delapan fasilitas yang tersedia dalam SPSS yaitu [15]:

- 1) *Data editor* adalah halaman *spreadsheet* yang digunakan untuk memasukkan, mendefinisikan, mengedit, dan menampilkan data.
- 2) *Viewer Viewer* adalah tampilan untuk melihat hasil pemrosesan data. Tidak hanya sebagai tampilan yang kaku, tampilan juga dapat diolah atau mengedit data viewer.
- 3) *Multidimensional pivot tables* Setelah selesai mengolah dengan SPSS, akan ditampilkan dengan *multidimensional pivot tables*. Dengan demikian, dapat mengeksplorasi tabel dengan mengatur kolom baris dan lapisan.
- 4) *Hight resolution graphics* Adalah berupa grafik berupa pie-chart dengan berbagai pilihan warna, bar- chart, histogram dan grafik 3-D, merupakan fitur-fitur standar SPSS.
- 5) *Database Acces* SPSS menyediakan fasilitas yang dapat anda gunakan untuk menadapatkan kembali informasi dari database dengan menggunakan database wizard.
- 6) *Command language* Walaupun sebagian besar pekerjaan SPSS dapat dilakukan *point and click*, SPSS juga menyediakan *command language* yang akan memabantu anda menyimpan data dan otomatisasi.
- 7) *Electronic distribution* *Electronic distribution* adalah fasilitas yang memungkinkan anda untuk mengirimkan laporan dengan mengekspor tabel dan grafik dalam bentuk HTML.
- 8) *Data Transformation* adalah fasilitas yang memudahkan analisis data. Dengan menggunakan fasilitas ini dapat dengan mudah melakukan pengolahan data seperti mengkombinasikan katagori, dan memisah file.

Dalam sub menu SPSS sangat banyak uji penelitian yang dapat dilakukan pada aplikasi tersebut, dimana setiap uji penelitian memiliki syarat ataupun ketentuan pada data yang akan diuji. Adapun beberapa uji yang dilakukan dalam kelanjutan penelitian yang akan dilakukan,



sebagai berikut;

Uji Homogenitas

Uji homogenitas adalah suatu prosedur uji statistik yang dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa dua atau lebih kelompok data sampel berasal dari populasi yang memiliki variansi yang sama. Pada analisis regresi, persyaratan analisis yang dibutuhkan adalah bahwa galat regresi untuk setiap pengelompokan berdasarkan variabel terikatnya memiliki variansi yang sama. Jadi dapat dikatakan bahwa uji homogenitas bertujuan untuk mencari tahu apakah dari beberapa kelompok data penelitian memiliki variansi yang sama atau tidak. Dengan kata lain, homogenitas berarti bahwa himpunan data yang kita teliti memiliki karakteristik yang sama [21].

Pengujian homogenitas juga dimaksudkan untuk memberikan keyakinan bahwa sekumpulan data yang dimanipulasi dalam serangkaian analisis memang berasal dari populasi yang tidak jauh berbeda keragamannya. Sebagai contoh, jika kita ingin meneliti sebuah permasalahan misalnya mengukur pemahaman siswa untuk suatu sub materi dalam pelajaran tertentu di sekolah yang dimaksudkan homogen bisa berarti bahwa kelompok data yang kita jadikan sampel pada penelitian memiliki karakteristik yang sama, misalnya berasal dari tingkat kelas yang sama[21].

Perhitungan uji homogenitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode uji levena. Sebagaimana Perhitungan uji Homogenitas dengan uji lsevena dilakukan menggunakan software SPSS. Adapun langkah-langkah menghitungnya adalah sebagai berikut[21]:

- 1) Memasukkan data variabel yang disusun dalam satu kolom. Setelah variabel pertama dimasukkan, dilanjutkan dengan variabel kedua mulai dari baris kosong setelah variabel pertama.
- 2) Membuat pengkodean kelas dengan cara membuat variabel baru yang telah diberi "Label 1" untuk variabel pertama dan "Label 2" untuk variabel kedua.
- 3) Cara menghitung uji Levene dengan SPSS adalah memilih menu: Analyze, Descriptive Statistics.
- 4) Pada jendela yang terbuka masukan variabel yang akan dihitung homogenitasnya pada bagian *dependent list*, dan kode kelas pada bagian *factor list*. Kemudian pilih tombol Plots hingga muncul tampilan sebagai berikut. Pilih Levene Test untuk *Untransformed*



- 5) Pilih tombol *Continue* kemudian pilih OK Uji kehomogenan menghasilkan banyak keluaran. Untuk keperluan penelitian umumnya, hanya perlu keluaran *Homogeneity of Variance Test* saja, yaitu keluaran yang terdapat pada menu Options.
- 6) Cara menafsirkan uji Levene ini adalah, jika nilai *Levene Statistic* > 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variasi data adalah homogen[21].

Uji Normalitas Data

Uji normalitas adalah suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui apakah data berasal dari populasi yang terdistribusi normal atau berada dalam sebaran normal. Distribusi normal adalah distribusi simetris dengan modus, mean dan median berada di pusat. Distribusi normal diartikan sebagai sebuah distribusi tertentu yang memiliki karakteristik berbentuk seperti lonceng jika dibentuk menjadi sebuah histogram. Distribusi normal merupakan salah satu distribusi yang paling penting dihadapi. Ada beberapa alasan untuk ini [21]:

- a. Banyak variabel dependen, umumnya diasumsikan terdistribusi secara normal dalam populasi. Artinya, kita sering berasumsi bahwa jika kita mendapatkan seluruh populasi pengamatan, distribusi yang dihasilkan akan sangat mirip dengan distribusi normal.
- b. Jika kita dapat mengasumsikan bahwa variabel setidaknya mendekati terdistribusi normal, maka teknik ini memungkinkan kita untuk membuat sejumlah kesimpulan (baik yang tepat atau perkiraan) tentang nilai-nilai variabel itu.
- c. Menguji normalitas data kerap kali disertakan dalam suatu analisis statistika inferensial untuk satu atau lebih kelompok sampel. Normalitas sebaran data menjadi sebuah asumsi yang menjadi syarat untuk menentukan jenis statistik apa yang dipakai dalam penganalisaan selanjutnya.

Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data yang dimiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik (*statistik inferensial*). Cara yang biasa dipakai untuk menghitung masalah yang dipakai adalah Kolmogorov-Smirnov[22]. Kolmogorov-Smirnov adalah suatu tes goodness-of-fit. Artinya, yang diperhatikan adalah tingkat kesesuaian antara distribusi teoritis tertentu. Tes ini menetapkan apakah skor-skor dalam sampel dapat secara masuk akal dianggap berasal dari suatu populasi dengan distributive tertentu itu[21].



Mencakup perhitungan distribusi frekuensi kumulatif yang akan terjadi dibawah distribusi teoritisnya, serta membandingkan distribusi frekuensi itu dengan distribusi frekuensi kumulatif hasil observasi. Distribusi teoriti tersebut merupakan *representasi* dari apa yang diharapkan dibawah H_0 . Tes Ini menerapkan suatu titik dimana kedua distribusi itu yakni yang teoritis dan yang ter-observasi memiliki perbedaan terbesar. Dengan melihat distribusi samplingnya dapat kita ketahui apakah perbedaan yang besar itu mungkin terjadi hanya karena kebetulan saja. Artinya distribusi sampling itu menunjukkan apakah perbedaan besar yang diamati itu mungkin terjadi apabila observasi-observasi itu benar-benar suatu sampel random dari distribusi teoritis itu[21].

Uji normalitas menggunakan analisis Kolmogorov smirnov yang dilakukan dengan bantuan dari SPSS. Bagian ini akan menguji normal tidaknya sebuah distribusi data. Pedoman pengambilan keputusan, sebagai berikut;

1. Apabila nilai Sig. atau signifikasi atau nilai probabilitas $< 0,05$ maka distribusi adalah tidak normal.
2. Apabila nilai Sig. atau signifikasi atau nilai probabilitas $> 0,05$ maka distribusi adalah normal. Pada hasil uji Kolmogorov Smirnov distribusi nilai siswa adalah normal. Hal ini bisa dilihat pada tingkat pada tingkat signifikansi kedua alat uji, yaitu $> 0,05$ (0,200)[21].

Independent Sampel T-Test

Uji Independent Sample T test digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan rata-rata antara dua kelompok sampel yang tidak berhubungan. Jika ada perbedaan maka rata-rata mana yang lebih tinggi. Sebelum dilakukan uji kesamaan varian (*homogenitas*) dengan F test (*Levene's test*), artinya jika varian sama maka menggunakan equal variance assumed (diasumsikan varian berbeda) [23].

Setelah melakukan tahap uji kesamaan varian (*homogenitas*) dengan F test dapat diketahui variabel yang memiliki varian yang sama atau berbeda. Uji T test (*independent sample t test*) dapat dilakukan dengan menggunakan asumsi dari hasil uji F test (*Levene's Test*). Independent Sample T test digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan rata-rata dua kelompok sampel yang tidak berhubungan [23].



Adapun uji independen t-test melalui perhitungan dengan menggunakan *Software SPSS Versi 20* dan didukung dengan uji statistic penelitian. Apabila menggunakan analisis *Software SPSS Versi 20*, dari output SPSS kolom-kolom yang perlu diperhatikan adalah: Nilai *Levene's Test* dan signifikansinya serta nilai-t dan signifikansinya. *Levene's Test* adalah teknik statistik untuk menguji kesamaan varians di antara kedua kelompok. Jika nilai signifikansi *Levene's Test* lebih kecil dari 0,05 ($p < 0,05$) berarti nilai *Levene's Test* signifikan. Dengan kata lain, varians dari kedua kelompok berbeda. Sebaliknya, jika nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 ($p > 0,05$) berarti varians dari kedua kelompok adalah sama. Nilai *Levene's Test* ini akan diarahkan dalam melihat nilai-t. Jika nilai *Levene's Test* tidak signifikan maka dapat dilihat nilai-t pada (*equal variance assumed*), sedangkan jika nilai *Levene's Test* signifikan maka dapat dilihat dari nilai-t pada baris yang kedua (*equal variance not assumed*)[21].

Teknik Pengelolaan Data

a. Mengedit Data

Mengedit data adalah kegiatan memeriksa data yang terkumpul di lapangan. Dimana hal ini sangat hal mendasar dalam pengelolaan data, borang data yang diisi disusun dengan jenis data yang sama[16].

b. Mengkode Data

Mengkode data berarti memberikan kode-kode (identitas) tertentu kepada masing masing kategori (nilai dari setiap variabel yang dikumpulkan datanya). Kuesioner akan diberi nilai sesuai dengan bobot butir isian dalam kuesioner tersebut dengan menggunakan skala Linkret, seperti dibawah ini [3].

Tabel 2.4 Mengkode Data[3].

Kategori	Respon Pelanggan	Kode	Skor
Kepuasan			
Sangat Puas	Sangat Setuju	Kode SS	5
Puas	Setuju	Kode S	4
Kurang Puas	Kurang Setuju	Kode KS	3
Tidak Puas	Tidak Setuju	Kode TS	2



Berkaitan dengan tabel (2.4) memiliki keterkaitan terhadap nilai serta kategori dari kode yang ditentukan. Inilah kategori kualifikasi dari *coding* yang di bentuk dari tabel diatas[17]:

1. Kategori Sangat Puas , tanggapan pelanggan Sangat Setuju (SS) dengan skor ≥ 80 .
2. Kategori Puas, tanggapan pelanggan Setuju (S) dengan skor ≥ 70 .
3. Kategori Cukup Puas, tanggapan pelanggan Kurang Setuju (KS) dengan skor 65.
4. Kategori Tidak Puas, tanggapan pelanggan Tidak Setuju (TS) dengan skor 50.

Tabel 2.5 Mengkode Data [5].

Jenis Layanan	Kode
Pascabayar	Kode 1
Prabayar	Kode 2

Berkaitan dengan tabel (2.1),(2.2) yang membuat pengolahan data dengan mengkode data. Tujuannya untuk membantu mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terkait dengan angka-angka yang diperoleh. Dimana pada (2.1) terdapat yang menerangkan kategori tingkat kepuasan,tanggapan responden,kode serta dengan skornya. Pada tabel (2.2) diterakan kode satu sebagai pascabayar dan kode dua sebagai prabayar. diketahuinya jumlah pengeluaran pascabayar dan prabayar dipengaruhi oleh jumlah pemakaiannya.

Untuk mengetahui nilai rata rata pada tabel hasil maka diperlukan perhitungan dengan rumus sebagai berikut.

Rumus Nilai Rata Rata

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N} \dots\dots\dots 2.3$$

Keterangan :

- X = mean yang kita cari
- $\sum x$ = Jumlah dari skor – skor (nilai- nilai) yang ada
- N = Banyaknya skor – skor itu sendiri.



c. Analisis Data

Kegiatan pembuatan analisis-analisis sebagai dasar bagi penarikan kesimpulan[3].

Analisis data yang digunakan dalam penelitian dengan menggunakan analisis komparasi. Analisis komparasi adalah tehnik analisis statistic yang bertujuan untuk membandingkan antara dua kondisi atau dua kelompok [18].

Analisis komparatif atau analisis perbedaan adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengetahui perbedaan dan perbandingan anantara dua variabel yang memiliki keterkaitan. Analisis ini sering digunakan dalam menganalisis uji statistic penelitian yang dilakukan, dengan jenis analisis komparatif dengan sampel berkolerasi (*dependent*) dan sampel yang tidak berkolerasi (*independent*)[19]



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu suatu proses penelitian yang menggunakan data maupun angka sebagai alat untuk menemukan pengetahuan atau penjelasan mengenai apa yang kita ingin ketahui.

Berdasarkan tujuannya, penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian dengan bentuk penggambaran secara deskriptif. Menurut Ridwan dan Sunarto, yang dimaksud dengan metode penelitian deskriptif adalah analisis yang menggambarkan suatu data yang akan dibuat baik sendiri maupun kelompok. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat gambaran secara sistematis data yang faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki atau diteliti.

Metode yang digunakan dalam mendapatkan data dari tujuan mengalisis tingkat kepuasan pelanggan listrik pascabayar dan prabayar yaitu dengan mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Serta melakukan uji homogenitas dan uji normalitas. Apabila hasil yang diperoleh “homogen” dan “normal”, sehingga bisa dilakukan Uji Independent T-Test yang mempermudah dalam pengambilan keputusan.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *area sampling* (sampling daerah atau wilayah). Menurut Ridwan dijelaskan bahwa teknik sampling area merupakan teknik sampling yang dilakukan dengan cara mengambil wakil dari setiap wilayah geografis yang ada.

Waktu dan Lokasi Penelitian

Kegiatan penelitian ini di lakukan selama satu bulan Agustus di tahun 2021, bertempat di Dusun Sidodadi, Desa Sidomulyo, Kec. Bilah Hilir, Kab. Labuhan Batu, Prov. Sumatra Utara. Pada tahun 2021, Sebagaimana diketahui daerah ini termasuk dalam kategori daerah berkembang dan pembangunan. Adapun alasan memilih lokasi penelitian didaerah ini, dikarenakan:

1. Berdasarkan analisis dari peneliti, bahwa daerah ini masih sangat minim dengan sosialisasi pengelolaan guna tepat daya listrik.



2. Dimana daerah ini, ditempati masyarakat yang transmigrasi dengan penggunaan program listrik pintar yang diluncurkan oleh PLN.
3. Berdasarkan analisis peneliti, bahwasanya penggunaan listrik pascabayar dan prabayar sudah menyebar dengan kendala yang spesifikasi masing-masing tertentu.

Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini diambil dari pelanggan pengguna listrik pascabayar dan listrik prabayar. Dalam penelitian ini diperoleh dari pengguna listrik pascabayar dan prabayar di Dusun Sidodadi, Desa Sidomulyo, Kec. Bilah Hilir, Kab. Labuhan Batu, Prov. Sumatra Utara. Jumlah pengonsumsi energy sebanyak 135 rumah dibagi atas pengguna pascabayar sebanyak 70 rumah dan prabayar sebanyak 65 rumah.

Sampel Penelitian

Diperlukan sebuah metode pengambilan sampel yang tepat supaya diperoleh sampel yang representative serta dapat menggambarkan keadaan populasi secara maksimal ketika menentukan sampel. Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi dapat menggunakan rumus Slovin (2.2) sebagai berikut:

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

Dimana :

n = Ukuran sample

N = Ukuran populasi

e = Toleransi taraf kesalahan pengambilan sample, dimana e = 20% = 0,2

Berdasarkan data yang diperoleh dari daerah tersebut, jumlah pelanggan listrik pascabayar sebanyak 70 dan jumlah pelanggan listrik prabayar adalah 65. Total jumlah keseluruhan pelanggan listrik di daerah tersebut sebanyak 135 rumah dan toleransi taraf kesalahan pengambilan sampel yang diinginkan oleh peneliti sebesar 20%. Maka perhitungannya adalah:

1. Pelanggan pascabayar

$$n = \frac{70}{1 + (70 \times 0,2^2)} = 18.42 = 18$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2. Pelanggan Prabayar

$$n = \frac{65}{1 + (65 \times 0,2^2)} = 18.05 = 18$$

Berdasarkan perhitungan sampel yang dilakukan dengan menggunakan tingkat keandalan 80% karena menggunakan tingkat kelonggaran ketidakteelitian 20% maka jumlah pelanggan listrik prabayar yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah 18 dan pelanggan listrik pasca bayar berjumlah 18 sampel

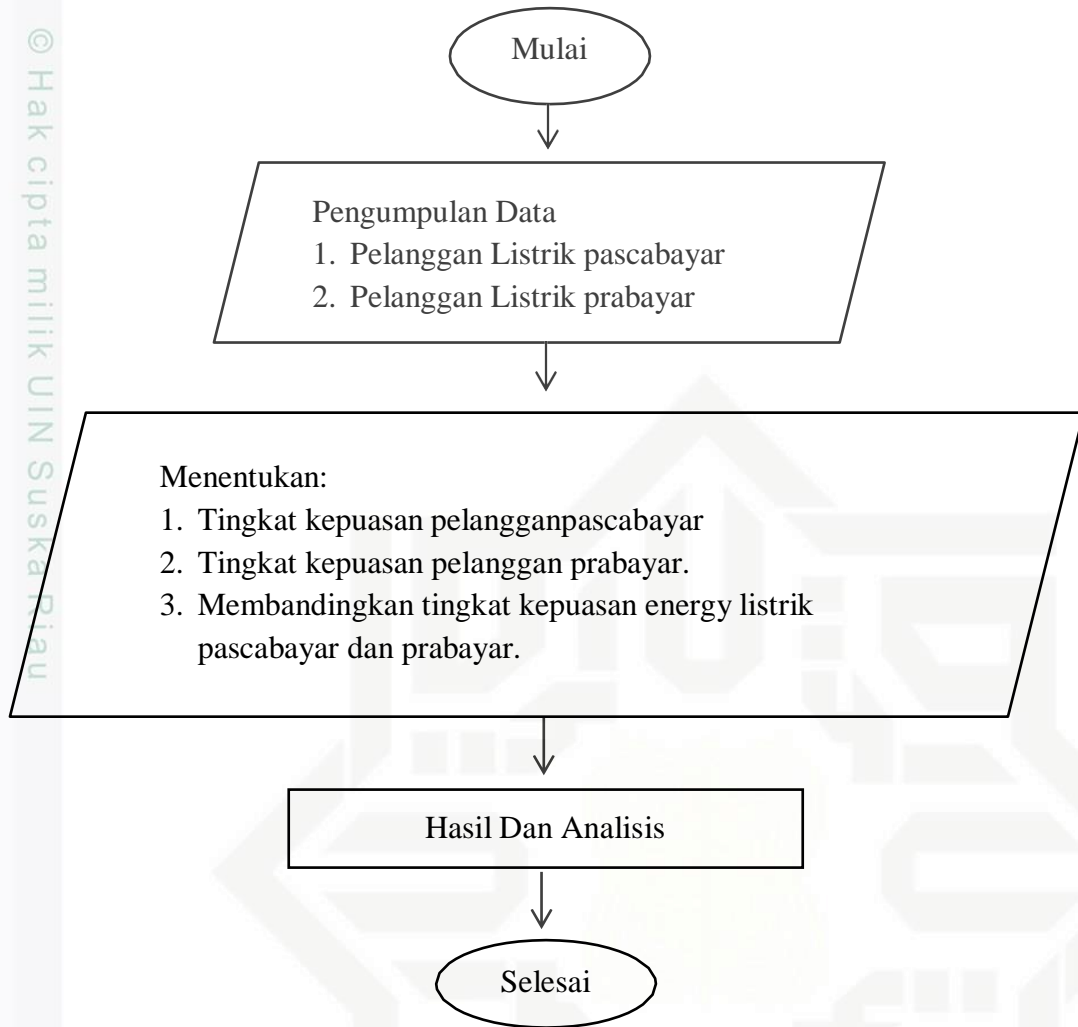
3.5 Alur Penelitian

Alur penelitian ini dimulai dari *flowchart* secara umum yang dimulai dari pengumpulan data konsumsi energy listrik, tingkat kepuasan dan membandingkan tingkat kepuasan pelanggan pascabayar dan prabayar. Penelitian berlanjut pada menganalisis penggunaan token listrik prabayar dan pascabayar setelah keduanya didapatkan hasil analisisnya kemudian dilanjutkan perbandingan pada konsumsi listrik prabayar dan pascabayar. Adapun lebih detailnya akan dipaparkan di *Flowchart* ini, sebagai berikut

Hak-Ipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3.1 Flowchart penelitian.

Langkah-Langkah Prosedur Penelitian

Adapun langkah-langkah dari prosedur penelitian yang berkaitan dengan alur penelitian sebagai berikut;

Pengumpulan Data Pelanggan Pascabayar dan Prabayar

Pengumpulan data ini dilakukan dengan menggunakan cara penyebaran angket dimana data yang didapat itu berupa kepuasan pelanggan pascabayar dan prabayar di daerah dusun sidodadi desa sidomulyo, kecamatan bilah hilir, kabupaten labuhan batu, sumatra utara.



Tabel 3.1 Data Pelanggan Listrik Pascabayar

No Resp	Jenis Layanan	Kapasitas Daya (VA)
1.	Pasccabayar	900
2.	Pasccabayar	900
3.	Pasccabayar	900
4.	Pasccabayar	900
5.	Pasccabayar	900
6.	Pasccabayar	900
7.	Pasccabayar	900
8.	Pasccabayar	900
9.	Pasccabayar	900
10.	Pasccabayar	900
11.	Pasccabayar	900
12.	Pasccabayar	900
13.	Pasccabayar	900
14.	Pasccabayar	900
15.	Pasccabayar	900
16.	Pasccabayar	900
17.	Pasccabayar	900
18.	Pasccabayar	900

Data diatas merupakan data yang didapatkan oleh peneliti dalam pengisian kuisioner (2.2) sebagaimana pada tingkat kepuasan pelanggan pascabayar dengan jumlah Kwh yang sama. Jumlah Kwh ini sangat berpengaruh dalam pemerolehan kualitas dari pemakaian pelanggan.

Sebagaimana sebelumnya tingkat kepuasan yang diperoleh merujuk pada pelayanan. Kemudian dengan beberapa factor yang mempengaruhi hal tersebut; Derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan, Tingkat ketidakpuasan pelanggan, Manfaat yang diperoleh, Pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh, Sikap pelanggan terhadap keluhan, Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi, Peluang keberhasilan dalam melakukan complain. Sehingga ditemukan data dari pelanggan listrik prabayar.

2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang menguapp sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Haloo cipta milik UIN Suska Riau
 Staf Baris & Unveit of Susan Syarif Kasir



Tabel 3.2 Data Pelanggan Listrik Prabayar.

No Resp	Jenis Layanan	Kapasitas Daya (VA)
1.	Prabayar	900
2.	Prabayar	900
3.	Prabayar	900
4.	Prabayar	900
5.	Prabayar	900
6.	Prabayar	900
7.	Prabayar	900
8.	Prabayar	900
9.	Prabayar	900
10.	Prabayar	900
11.	Prabayar	900
12.	Prabayar	900
13.	Prabayar	900
14.	Prabayar	900
15.	Prabayar	900
16.	Prabayar	900
17.	Prabayar	900
18.	Prabayar	900

Data diatas merupakan data yang didapatkan oleh peneliti dalam pengisian kuisioner (2.2). Sebagaimana pada tingkat kepuasan pelanggan pascabayar dan prabayar terdapat kategori dengan nilai point yang telah ditentukan.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat mempunyai pengaruh terhadap layanan yang digunakan. Dimana dalam hal ini tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan konsumsi listrik pascabayar dan prabayar. Sebagaimana yang telah didapatkan pada tabel (3.1) dan (3.2). sehingga dihasilkan data tingkat kepuasan pengguna pascabayar dan prabayar. Oleh karena itu diambil hasil tingkat kepuasan pelanggan dengan tabel sebagai berikut;



Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan Pascabayar Dan Prabayar

Menentukan tingkat kepuasan pelanggan pascabayar dan prabayar perlu dilakukan penyebaran angket. Dimana data yang didapat itu berupa kepuasan pelanggan pascabayar dan prabayar di daerah dusun sidodadi desa sidomulyo, kecamatan bilah hilir, kabupaten labuhan batu, sumatra utara.

Adapun metode pengumpulan data menggunakan pengukuran IKM dengan cara sebagai berikut;

1. Membuat Kuisisioner atau angket yang berdasarkan standar kepuasan pelanggan.
2. Penyebaran koesioner atau angket yang merujuk pada tingkat kepuasan pelanggan.
3. Menghitung jumlah kepuasan pelanggan dari kuisisioner yang didapatkan di lapangan.

Dimana cara ini dengan menyesuaikan terhadap point yang ditentukan.

Pada daerah tersebut dapat kita lihat dari tabel 3.3. Tabel 3.3 adalah kuesioner penelitian yang disebarakan bertujuan untuk mendapatkan data tingkat kepusan pelanggan pascabayar maupun prabayar. Berikut ini hasil data yang diperoleh di lapangan dengan nilai SS,S,KS, dan TS yang telah di peroleh dari pengkodean point yang ditentukan dari pengguna pascabayar.

Tabel 3.3 Kuesioner Data Tingkat Kepuasan Pelanggan Pascabayar.

No Resp	ASPEK	Pertanyaan	Jawaban			
			SS	S	KS	TS
1.	Prosedur Pelayanan	Prosedur pelayanan sangat mudah dipahami oleh pelanggan.	0	0	3	0
		Permintaan penambahan daya sangat praktis	0	0	3	0
		Permintaan penambahan daya dapat dilakukan melalui internet.	0	0	3	0
2.	Persyaratan Pelayanan	Syarat-syarat yang di berikan oleh PLN untuk mengurus Penambahan Daya listrik mudah dipenuhi oleh pelanggan.	0	4	0	0
3.	Kejelasan petugas	Petugas mudah dikenali dengan atribut yang dimiliki mengenai nama, jabatan, dan kewenangannya.	0	4	0	0
		Petugas memberikan informasi yang jelas kepada Pelanggan tentang layanan PLN	0	4	0	0

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

Hak Cipta © Hak Cipta dilindungi Undang-Undang		Petugas mampu menjawab setiap pertanyaan pelanggan.	0	0	3	0	
		Petugas PLN sangat mudah ditemui atau dihubungi.	0	4	0	0	
	4.	Kedisiplinan petugas	0	4	0	0	
	5.	Tanggung jawab petugas	0	4	0	0	
	6.	Kemampuan petugas	Petugas dan unit Pelayanan ahli dan terampil memberikan/menyelesaikan pelayanan	0	4	0	0
			Petugas memiliki pengetahuan yang luas mengenai produk PLN	0	4	0	0
	7.	Kecepatan pelayanan	Pelanggan merasa mudah melakukan pengisian daya listrik	0	4	0	0
	8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	Petugas sangat adil yakni tidak membeda-bedakan pelayanan antar pelanggan.	0	4	0	0
	9.	Kesopanan dan keramahan petugas	Petugas bersikap sopan dan ramah ketika melayani pelanggan	0	4	0	0
	10.	Kewajaran biaya pelayanan	Rincian biaya layanan telah transparan dan sesuai dengan peraturan	0	0	3	0
	11.	Kepastian biaya	Biaya pemasangan maupun perbaikan tidak terdapat pemungutan biaya oleh petugas dilapangan.	0	0	3	0
			Biaya pembayaran listrik sangat sesuai dengan jumlah daya pemakaian .	0	0	3	0
	12.	Kepastian jadwal	Petugas memberikan kepastian waktu tiba ketika terjadi gangguan.	0	4	0	0
	13.	Kenyamanan lingkungan	Pelanggan merasa nyaman dengan fasilitas yang telah diberikan oleh PT PLN	0	4	0	0
			layanan listrik yang digunakan jarang mengalami gangguan /masalah	0	4	0	0
15.	Keamanan pelayanan	Sangat nyaman dan aman saat melakukan transaksi	0	4	0	0	
Jumlah Data			0	60	21	0	

Untuk mendapatkan data tingkat kepuasan pelanggan pascabayar dan Prabayar ada beberapa langkah yang dilakukan, salah satunya untuk mendapatkan data kepuasan pelanggan



peneliti menyebarkan angket kuesioner berdasarkan IKM untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pascabayar maupun prabayar. Sehingga diperoleh hasil dari data tingkat kepuasan pelanggan yang didapatkan dalam pengisian kuisisioner seperti pada tabel 3.3. berikut dibawah ini;

Tabel 3.4 Data Tingkat Kepuasan Pelanggan Pascabayar.

No Resp	Jenis Layanan	Tingkat Kepuasan			
		SS	S	KS	TS
1.	1	0	60	21	0
2.	1	10	40	27	2
3.	1	5	28	30	8
4.	1	0	36	30	8
5.	1	0	40	30	4
6.	1	0	40	30	4
7.	1	0	48	30	0
8.	1	0	52	27	0
9.	1	0	40	36	0
10.	1	0	60	21	0
11.	1	0	56	24	0
12.	1	0	48	30	0
13.	1	0	60	21	0
14.	1	10	27	38	4
15.	1	8	42	30	8
16.	1	0	64	18	0
17.	1	10	40	27	2
18.	1	5	28	30	8

Ketidakpuasan pelanggan listrik pascabayar dan prabayar terjadi ketika pelanggan itu merasakan sendiri dari layanan yang digunakan, oleh karena itu peneliti menggunakan sistem pengisian kuisisioner terhadap responden. Sebagaimana apabila ingin mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, dapat dilihat dari bentuk pendapat pelanggan terhadap pengisian kuisisioner tersebut. Tabel 3.3 adalah kuisisioner yang sudah pernah dijadikan bahan referensi pada penelitian sebelumnya, kuisisioner digunakan lagi karena dianggap dapat pemenuhan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dalam memperoleh data penelitian. Adapun data dibawah ini merupakan data yang didapatkan dalam pengisian kuisisioner di lapangan, sebagai berikut ini;

Tabel 3.5 Data Tingkat Kepuasan pelanggan listrik Prabayar.

No Resp	ASPEK	Pertanyaan	Jawaban			
			SS	S	KS	TS
1.	Prosedur Pelayanan	Prosedur pelayanan sangat mudah dipahami oleh pelanggan.	0	0	3	0
		Permintaan penambahan daya sangat praktis	0	0	3	0
		Permintaan penambahan daya dapat dilakukan melalui internet.	0	4	0	0
2.	Persyaratan Pelayanan	Syarat-syarat yang di berikan oleh PLN untuk mengurus Penambahan Daya listrik mudah dipenuhi oleh pelanggan.	0	4	0	0
3.	Kejelasan petugas	Petugas mudah dikenali dengan atribut yang dimiliki mengenai nama, jabatan, dan kewenangannya.	0	4	0	0
		Petugas memberikan informasi yang jelas kepada Pelanggan tentang layanan PLN	0	4	0	0
		Petugas mampu menjawab setiap pertanyaan pelanggan.	0	0	3	0
		Petugas PLN sangat mudah ditemui atau dihubungi.	0	4	0	0
4.	Kedisiplinan petugas	Petugas sangat cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan	0	4	0	0
5.	Tanggung jawab petugas	Petugas menyelesaikan pekerjaan hingga tuntas	0	4	0	0
6.	Kemampuan petugas	Petugas dan unit Pelayanan ahli dan terampil memberikan/menyelesaikan pelayanan	0	4	0	0
		Petugas memiliki pengetahuan yang luas mengenai produk PLN	0	4	0	0
7.	Kecepatan pelayanan Keadilan	Pelanggan merasa mudah melakukan pengisian daya listrik	0	4	0	0
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	Petugas sangat adil yakni tidak membeda-bedakan pelayanan antar pelanggan.	0	4	0	0
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	Petugas bersikap sopan dan ramah ketika melayani pelanggan	0	4	0	0
10.	Kewajaran biaya	Rincian biaya layanan telah	0	0	3	0

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



11.	Kepastian biaya	transparan dan sesuai dengan peraturan	0	0	3	0	
		Biaya pemasangan maupun perbaikan tidak terdapat pemungutan biaya oleh petugas dilapangan. Biaya pembayaran listrik sangat sesuai dengan jumlah daya pemakaian .	0	0	3	0	
	12.	Kepastian jadwal	Petugas memberikan kepastian waktu tiba ketika terjadi gangguan.	0	4	0	0
	13.	Kenyamanan lingkungan	Pelanggan merasa nyaman dengan fasilitas yang telah diberikan oleh PT PLN	0	4	0	0
			layanan listrik yang digunakan jarang mengalami gangguan /masalah	0	4	0	0
	15.	Keamanan pelayanan	Sangat nyaman dan aman saat melakukan transaksi	0	4	0	0
Jumlah Data			0	64	18	0	

Sesuai dengan tabel (3.5) diterakan di hasil yang diperoleh dari borang data di tabel (3.3) dan pengkodean yang dilakukan dengan ketentuan yang sudah dijabarkan di tabel 2.4, dimana masing masing tingkat kepuasan itu memiliki nilai yang berbeda. Oleh karena itu didapatkan data yang signifikan untuk diperoleh tindaklanjutnya. Peneliti mengambil data tingkat kepuasan pelanggan prabayar. Sebagaimana tabel dibawah ini;

Tabel 3.6 Data Tingkat Kepuasan Pelanggan Prabayar.

No Resp	Jenis Layanan	Tingkat Kepuasan			
		SS	S	KS	TS
1.	2	0	64	18	0
2.	2	10	40	27	2
3.	2	5	28	30	8
4.	2	0	36	30	8
5.	2	0	40	30	4
6.	2	0	40	30	4
7.	2	0	48	30	0
8.	2	0	52	27	0
9.	2	0	40	36	0



10.	2	0	60	21	0
11.	2	0	56	24	0
12.	2	0	48	30	0
13.	2	0	60	21	0
14.	2	10	27	38	4
15.	2	8	42	30	8
16.	2	0	64	18	0
17.	2	10	40	27	2
18.	2	5	28	30	8

Pada tabel 3.6 didapatkan data tingkat kepuasan pelanggan prabayar dengan data yang diperoleh dari pengisian kuisioner dari tabel 3.5 yang di isi pelanggan prabayar. Dimana dengan data yang didapatkan, akan memudahkan peneliti dalam memperoleh data bentuk tingkat kepuasan pelanggan.

- Menghitung nilai rata- rata tingkat kepuasan pelanggan listrik pascabayar dan pabayar

Menghitung nilai rata rata tingkat kepuasan pelanggan pascabayar dan prabayar dilakukan dengan rumus 2.3 Untuk mengetahui nilai rata rata pada tabel hasil maka diperlukan perhitungan dengan rumus sebagai berikut.

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

Keterangan :

\bar{X} = mean yang kita cari

$\sum x$ = Jumlah dari skor – skor (nilai- nilai) yang ada

N = Banyaknya skor – skor itu sendiri.

Rumus diatas digunakan untuk medapatkan nilai rata rata pada tabel hasil nilai bertujuan untuk mengetahui nilai dari poin poin pada hasil itu masuk pada kategori tingkat kepuasan.

Menentukan Tingkat Perbandingan Kepuasan Pelanggan Listrik Pascabayar Dan Prabayar



Setelah mendapatkan data dari tingkat kepuasan pelanggan listrik pascabayar dan prabayar. Maka dilakukan tindak lanjut dengan melakukan perbandingan tingkat kepuasan pelanggan terhadap jumlah besarnya konsumsi listrik pascabayar dan prabayar. Data yang didapatkan berasal dari olahan data pengisian kuisioner. Dimana dari data yang telah didapatkan dari tabel (3.4,3.5) sebagaimana data tersebut peneliti mengambil analisa perbandingan dari data tersebut.

Tabel (3,4), (3.5) merupakan tabel dari penggunaan konsumsi listrik pascabayar dan prabayar dari tingkat kepuasaannya. Diterakan pada tabel (3.4), pelanggan pengguna pascabayar dari jumlah sample responden sebanyak 18 rumah. Kemudian tabel (3.5), pelanggan pengguna prabayar dari jumlah sample responden sebanyak 18 rumah.

Sebagaimana diketahui pada tabel (3.4), (3.5) dihasilkan dengan bentuk penjumlahan dari hasil data pengisian kuisioner yang didapatkan di lapangan. Dimana hasil dari pengolahan data penentuan point-point yang didapatkan melalui dari hasil-hasil SS, S, KS, TS dengan total yang dihasilkan. Kemudian setelah didapatkan total yang dijumlahkan dari hasil tingkat kepuasan pelanggan, dilakukan penjumlahan secara menyeluruh. Sehingga didapatkan hasil tingkat kepuasan pelanggan pascabayar pada tabel (3.4) dan hasil tingkat kepuasan pelanggan prabayar pada tabel (3.5).

Simulasi Software SPSS Version 20.0

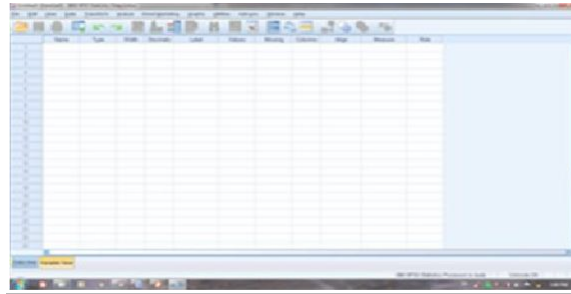
3.8.1 Input Data

Hasil awal yang diterakan dalam penelitian hal sebagai bahan pendukung dalam pelaksanaan yang akan diteliti berupa hasil uji normalitas, uji homogenitas dan uji Independent T-Test. Sebelum melakukan uji tersebut dibutuhkan data-data yang dijadikan bahan olah dalam uji penelitian ini. Adapun data yang dibutuhkan yaitu data jumlah hasil tingkat kepuasan pascabayar dan prabayar. Data tersebut dapat ditemukan di pada tabel 3.4 untuk data pascabayar dan pada tabel 3.6 tertera data tingkat kepuasan pelanggan prabayar.

Tingkat kepuasan pelanggan energi pascabayar dan prabayar dapat dijadikan sebagai data bahan olah untuk penelitian ini. Dimana data tersebut dikumpulkan dari setiap pengguna kemudian di input dalam aplikasi SPSS versi 20.0. Setelah itu dilakukan uji untuk mendapatkan analisa penelitian yang diteliti.

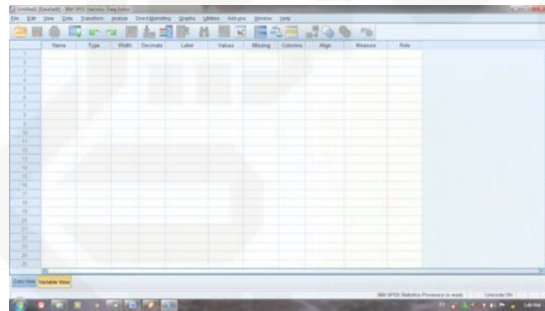
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3.1 Tampilan dasar SPSS versi 20

Gambar diatas merupakan awal tampilan ketika ingin melakukan peng-inputan data , dengan jumlah data yang di teliti. Kemudian beralih kepada *Variabel view* dengan ketentuan nama, *type*, *label*, *value*, pada kolom yang akan diatur. Namun dalam hal ini, apabila tidak ada data yang tertera maka uji test yang akan dilakukan tidak akan bisa berlangsung. Seperti gambar berikut ini;



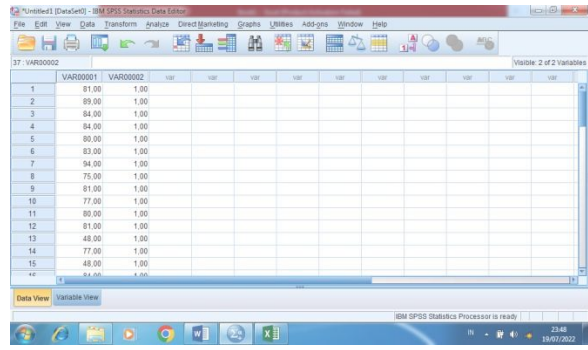
Gambar 3.2 Tampilan pada *shift variabel view*

Gambar diatas tidak akan bisa dilanjutkan operasi uji testnya apabila tidak melakukan peng-inputan data pada kolomnya. Oleh karena itu, untuk mengetahui tahap simulasi lebih lanjut, digunakan data yang didapatkan pada tabel 3.4 dan tabel 3.6. Sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3.3 Peng-inputan nilai pada data view

Gambar diatas apabila sudah dimasukkan data pada aplikasi SPSS, dimana hal ini dibutuhkan data tagihan listrik pascabayar dan tagihan listrik Prabayar. Kemudian diberikan kode pada pengguna, dengan ketentuan yang sudah diterakan sebelumnya. Setelah itu, sudah bisa dilakukan uji test yang lainnya. Sebagaimana dari hasil yang didapatkan merupakan hasil penginputan nilai yang bisa digunakan untuk uji pada penelitian tersebut. Data yang didapatkan akan digunakan sebagai bahan olah pada uji Homogen, Normalitas serta Uji Independent T Test.

Uji Homogenitas

Uji homogenitas yang dilakukan menggunakan uji perhitungan dengan aplikasi SPSS versi 20. Sebagaimana data yang telah dikumpulkan kemudian diinput dan diaplikasikan untuk mendapatkan analisa homogenitas. Dimana dalam hal ini uji homogenitas dengan data pascabayar dan Prabayar, sebagai berikut;

Uji Homogenitas Pascabayar

Adapun data yang digunakan dalam uji homogenitas pada pelanggan listrik pascabayar, sebagai berikut;

Tabel 3.7 Data Tingkat Kepuasan Pelanggan Pascabayar.

No Resp	Jenis Layanan	Tingkat Kepuasan			
		SS	S	KS	TS
1.	1	0	64	18	0
2.	1	10	40	27	2
3.	1	5	28	30	8



4.	1	0	36	30	8
5.	1	0	40	30	4
6.	1	0	40	30	4
7.	1	0	48	30	0
8.	1	0	52	27	0
9.	1	0	40	36	0
10.	1	0	60	21	0
11.	1	0	56	24	0
12.	1	0	48	30	0
13.	1	0	60	21	0
14.	1	10	27	38	4
15.	1	8	42	30	8
16.	1	0	64	18	0
17.	1	10	40	27	2
18.	1	5	28	30	8

Uji Homogenitas Prabayar

Uji Homogenitas yang dilakukan secara terpisah dengan jenis layanan pascabayar dan prabayar. Dengan tujuan data yang dibutuhkan untuk data uji homogenitas, sebagai berikut;

Tabel 3.9 Tabel Data Tingkat Kepuasan Pelanggan Prabayar

No Resp	Jenis Layanan	Tingkat Kepuasan			
		SS	S	KS	TS
1.	2	0	64	18	0
2.	2	10	40	27	2
3.	2	5	28	30	8
4.	2	0	36	30	8
5.	2	0	40	30	4
6.	2	0	40	30	4
7.	2	0	48	30	0
8.	2	0	52	27	0
9.	2	0	40	36	0
10.	2	0	60	21	0
11.	2	0	56	24	0
12.	2	0	48	30	0

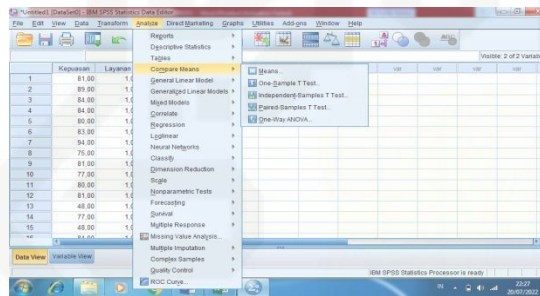


13.	2	0	60	21	0
14.	2	10	27	38	4
15.	2	8	42	30	8
16.	2	0	64	18	0
17.	2	10	40	27	2
18.	2	5	28	30	8

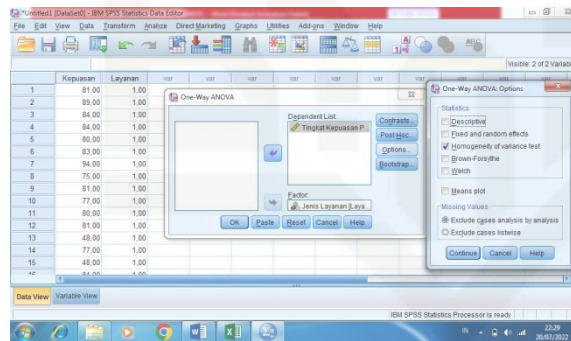
Data pada tabel diatas merupakan data yang digunakan dalam melakukan uji homogenitas. Sebagaimana data yang didapatkan melalui hasil total tingkat kepuasan pelanggan pascabayar dan prabayar.

Tahap Uji Homogenitas

Adapun tahapan dalam proses pengujian test dengan tahap sebagai berikut;



Gambar 3.4 Tahapan awal test uji homogenitas.



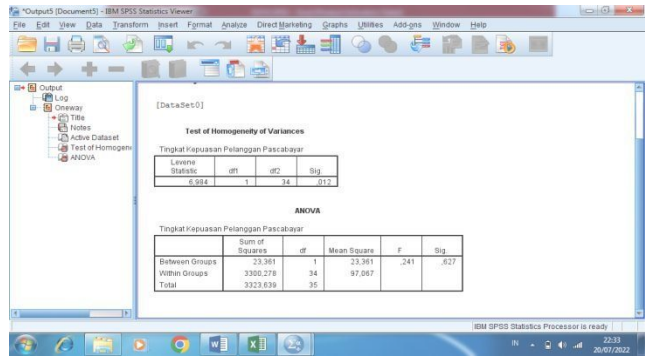
Gambar 3.5 Tahapan Akhir Test Uji Homogenitas

Gambar diatas merupakan tahapan yang dilakukan untuk melangsungkan test uji homogenitas. Dimana uji ini sebagai syarat hasil untuk lanjut ke test selanjutnya yaitu uji normalitas. Apabila hasil uji homogenitas mendapatkan hasil “ homogeny “



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3.6 Hasil Test Uji Homogenitas

Gambar diatas merupakan hasil uji homogenitas dengan Pengambilan keputusan pada hasil uji homogenitas dengan metode uji levena terkait dengan yang telah ditentukan. Apabila hasil dari sig. lebih dari 0.05, maka hasil uji homogenitasnya termasuk dalam kategori variabel homogen.

Uji Normalitas

Uji normalitas yang dilakukan dengan peng-aplikasian melalui *software SPSS Versi 20*. Adapun cara test uji normalitas dengan data yang dibutuhkan berdasarkan dengan jenis layanannya sebagai berikut;

Uji Normalitas Pascabayar

Uji normalitas yang dilakukan pada jenis layanan pascabayar dengan tujuan memudahkan dalam melakukan pengujian terhadap yang diteliti. Adapun data yang dibutuhkan dalam uji normalitas sebagai berikut;

Tabel 3.8 Data Tingkat Kepuasan Pascabayar

No Resp	Jenis Layanan	Tingkat Kepuasan			
		SS	S	KS	TS
1.	1	0	64	18	0
2.	1	10	40	27	2
3.	1	5	28	30	8
4.	1	0	36	30	8
5	1	0	40	30	4
6.	1	0	40	30	4



7.	1	0	48	30	0
8.	1	0	52	27	0
9.	1	0	40	36	0
10.	1	0	60	21	0
11.	1	0	56	24	0
12.	1	0	48	30	0
13.	1	0	60	21	0
14.	1	10	27	38	4
15.	1	8	42	30	8
16.	1	0	64	18	0
17.	1	10	40	27	2
18.	1	5	28	30	8

Uji Normalitas Prabayar

Uji normalitas yang dilakukan pada jenis layanan pascabayar dengan tujuan memudahkan dalam melakukan pengujian terhadap yang diteliti. Adapun data yang dibutuhkan dalam uji normalitas sebagai berikut;

Tabel 3.9 Data Tingkat Kepuasan Pelanggan Pascabayar dan Prabayar.

No Resp	Jenis Layanan	Tingkat Kepuasan			
		SS	S	KS	TS
1.	2	0	64	18	0
2.	2	10	40	27	2
3.	2	5	28	30	8
4.	2	0	36	30	8
5.	2	0	40	30	4
6.	2	0	40	30	4
7.	2	0	48	30	0
8.	2	0	52	27	0
9.	2	0	40	36	0
10.	2	0	60	21	0
11.	2	0	56	24	0
12.	2	0	48	30	0
13.	2	0	60	21	0

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

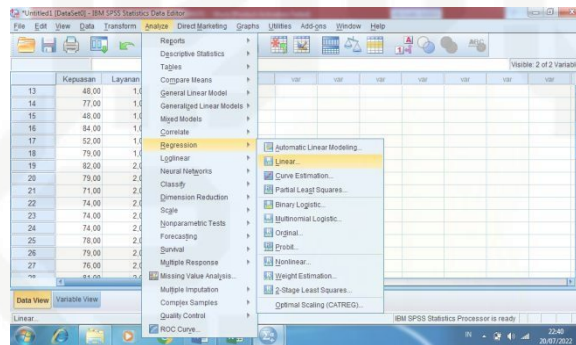


14.	2	10	27	38	4
15.	2	8	42	30	8
16.	2	0	64	18	0
17.	2	10	40	27	2
18.	2	5	28	30	8

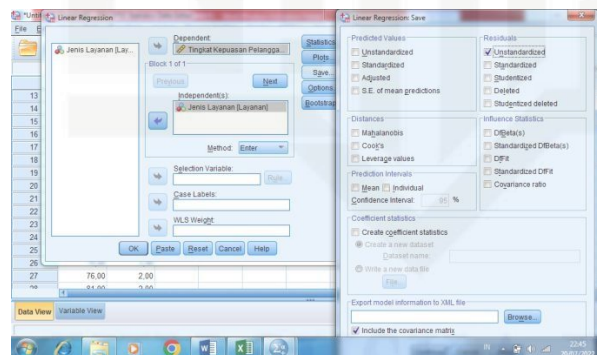
Dimana data diatas merupakan data tingkat kepuasan pelanggan yang dijadikan sebagai bahan yang di olah pada uji normalitas dengan data yang telah diperoleh.

Tahap Uji Normalitas Pascabayar dan Prabayar

Adapun bentuk tahapan dari uji normalitas yang dilakukan dengan tahap sebagai berikut;



Gambar 3.7 Tahapan Awal Uji Normalitas

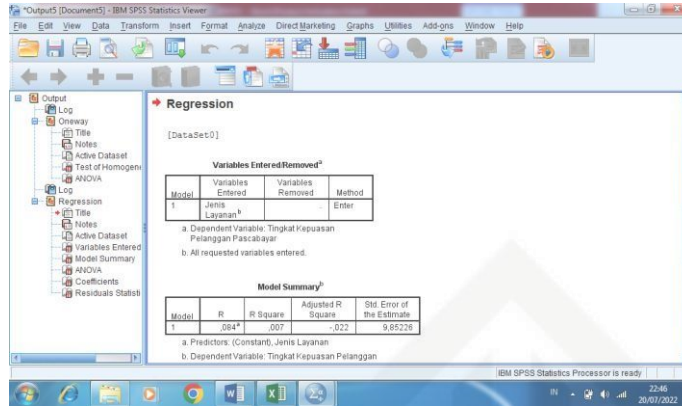


Gambar 3.8 Tahapan Akhir Uji Normalitas

Gambar diatas merupakan tahapan dari test uji normalitas yang dilakukan pada aplikasi SPSS versi 20. Dimana dalam tahap uji test ini untuk mengetahui *residual* dari



variabel yang diteili. Adapun hasil dari uji test ini menentukan untuk test uji selanjutnya, apabila hasil ujinya normalitas.



Gambar 3.9 Hasil Uji Normalitas

Gambar diatas merupakan hasil uji normalitas dengan metode Kolmogorov smirnov, sebagaimana ketentuan yang sudah dijelaskan sebelumnya. Apabila hasil dari sig. lebih dari 0.05, maka hasil uji normalitasnya termasuk dalam kategori variabel normal.

Uji Independent T- Test Dengan Analisis Komparatif

Uji Independent T-Test merupakan uji langkah yang dilakukan melalui aplikasi *software SPSS versi 20*. Aplikasi SPSS yang dijadikan sebagai bahan pengolah data yang didapatkan di lapangan.

Data Uji Independent T- Test Pascabayar

Berikut adalah cara test uji Independent T-Test dengan data yang dijadikan pada penelitian, adapun data untuk Test Uji Independent T-test Pascabayar sebagai berikut;

Tabel 3.10 Data Tingkat Kepuasan Pelanggan Pascabayar

No Resp	Jenis Layanan	Tingkat Kepuasan			
		SS	S	KS	S
1.	1	0	64	18	0
2.	1	10	40	27	2
3.	1	5	28	30	8
4.	1	0	36	30	8
5	1	0	40	30	4



6.	1	0	40	30	4
7.	1	0	48	30	0
8.	1	0	52	27	0
9.	1	0	40	36	0
10.	1	0	60	21	0
11.	1	0	56	24	0
12.	1	0	48	30	0
13.	1	0	60	21	0
14.	1	10	27	38	4
15.	1	8	42	30	8
16.	1	0	64	18	0
17.	1	10	40	27	2
18.	1	5	28	30	8

Bentuk tabel uji Independent T-Test yang di gunakan menggunakan data pada tabel tingkat kepuasan pelanggan pascabayar dan prabayar. Kemudian diikuti juga dengan data tingkat kepuasan pelanggan prabayar, sebagai berikut;

Data Uji Independent T- Test Prabayar

Data yang digunakan pada uji yang dilakukan merupakan data yang sama dari data yang didapatkan di lapangan. Adapun data yang didapatkan sebagai berikut ini;

Tabel 3.11 Data Uji Independent T- Test Prabayar

No Resp	Jenis Layanan	Tingkat Kepuasan			
		SS	S	KS	TS
1.	2	0	64	18	0
2.	2	10	40	27	2
3.	2	5	28	30	8
4.	2	0	36	30	8
5.	2	0	40	30	4
6.	2	0	40	30	4
7.	2	0	48	30	0
8.	2	0	52	27	0
9.	2	0	40	36	0
10.	2	0	60	21	0

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

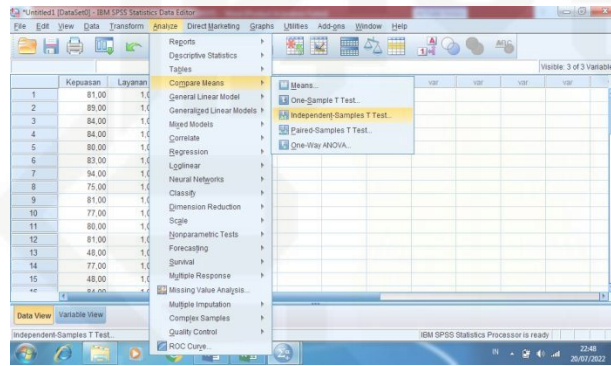


11.	2	0	56	24	0
12.	2	0	48	30	0
13.	2	0	60	21	0
14.	2	10	27	38	4
15.	2	8	42	30	8
16.	2	0	64	18	0
17.	2	10	40	27	2
18.	2	5	28	30	8

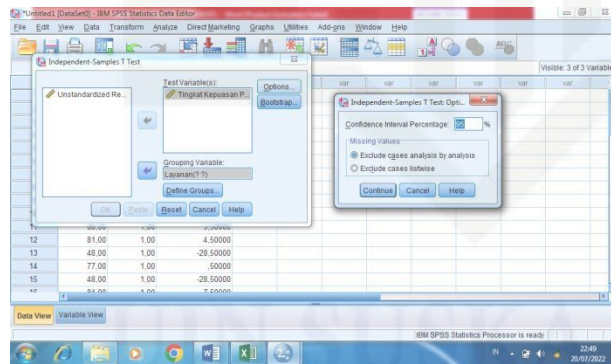
Dimana tabel tersebut sebelumnya diuji menggunakan uji homogenitas dan uji normalitas.

Tahap Uji Independent T- Test

Tahapan yang dapat diketahui melalui uji Independent T-Test sebagai berikut;



Gambar 3.10 Tahapan awal uji Independent T-Test

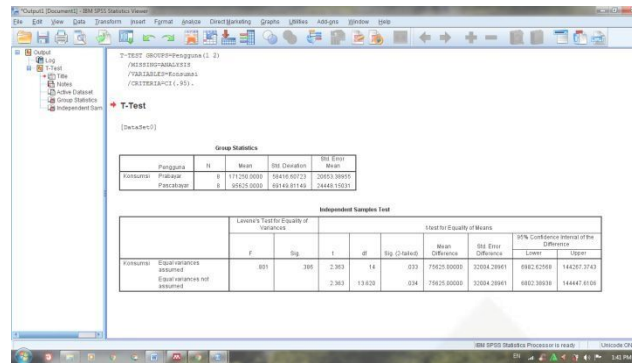


Gambar 3.11 Tahapan akhir uji Independent T-Test

Gambar diatas merupakan tahapan dalam uji Independent T-Test, dimana Independent T-Test merupakan hasil uji dilakukan untuk mendapatkan perbandingan antara

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dua sampel yang tidak berkolerasi.



Gambar 3.12 Hasil test uji Independent T-Test

Gambar diatas merupakan hasil dari test uji Independent T-Test yang diaplikasikan pada *software SPSS versi 20*. Dengan kesimpulan Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, maka varians dapat disimpulkan H_0 ditolak. Namun apabila nilai signifikan lebih besar dari 0.05, maka varians dari variabel tersebut diterima.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB V PENUTUP

Kesimpulan

Perbandingan tingkat kepuasan pelanggan pascabayar dan prabayar yang dilakukan di Desa Sidodadi, Desa Sidomulyo, Kec Bilah Hilir, Kab Labuhan Batu, Sumatera Utara. Dengan hasil analisis kesimpulan sebagai berikut;

1. Tingkat kepuasan pelanggan pascabayar dengan metode pengkodean yang dilakukan secara kategori terhadap datanya. Tingkat kepuasan pelanggan pascabayar dengan jumlah 81.61 dengan kategori “ Sangat Puas”.
2. Tingkat kepuasan pelanggan prabayar dengan metode yang sama dengan pascabayar. Dimana datanya relatif lebih sedikit dengan data kepuasan pelanggan prabayar dengan jumlah 79.11 mendapat kategori “ Puas “.
3. Perbandingan tingkat kepuasan pelanggan pascabayar dan prabayar dengan Dengan hasil selisih pascabayar dan prabayar dari uji homogenitas sebesar 0,3. Hasil selisih perbandingan uji normalitas sebesar 0,065 dan hasil selisih perbandingan dari uji independent t-test sebesar 0.268.

Saran

Dari penelitian yang sudah dilakukan, ada beberapa saran yang perlu dipertimbangkan untuk penelitian selanjutnya yaitu:

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan tindak lanjut dalam bentuk perbaikan pengguna energi listrik pascabayar dan prabayar terhadap masyarakat.
2. Penelitian selanjutnya disarankan adanya bentuk evaluasi dalam penerapan layanan terhadap pengguna energi listrik pascabayar dan prabayar di daerah tertentu.



DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. D. Panjaya, “Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta 2016,” P. 2017, 2016.
- [2] T. K. Pelanggan, “Rina: Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan,” Pp. 57–72.
- [3] F. N. Qalby, “Di Perumahan Vila Mutiara Elok Fausiah Nur Qalby Program Studi Ilmu Administrasi Negara,” 2016.
- [4] R. Leila Ramadlana And M. Najib, “Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Listrik Pascabayar Dan Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Pln (Persero) Area Ciputat,” *J. Manaj. Dan Organ.*, Vol. 7, No. 3, Pp. 184–199, 2017, Doi: 10.29244/Jmo.V7i3.16681.
- [5] F. B. Galla And R. R. R. F. Hutami, “Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar Dan Listrik Pasca Bayar Di Pt Pln (Persero) Distribusi Jawa Barat Dan Banten Rayon Bandung Selatan The Comparative Analysis Of Prepaid Electricity Customer “ S Satisfaction Level In Pt Pln ,” Vol. 4, No. 1, Pp. 229–235, 2017.
- [6] I. Kecerdasan And P. Ikep, “Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Pengguna Listrik Prabayar Dan Pascbayar Pada Pt Pln Rayon Balong,” P. 6.
- [7] N. A. Hariatin, “Penjualan Energi Listrik Pascabayar Dan Prabayar Pada Pt Pln Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (Up3) Surabaya Barat,” Vol. 2, No. 1, Pp. 542–557, 2021.
- [8] D. Teknik, E. Fakultas, And U. Hasanuddin, “Analisis Konsumsi Energi Listrik Pada Rumah Tangga Pedesaan Berbasis Regresi (Studi Kasus Di Kabupaten Bone Dan Kabupaten Gowa),” Pp. 1–1, 2020.
- [9] Permenesdm, “Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia No.28 Tahun 2016 Tentang Tarif Tenaga Listrik Yang Disediakan Oleh Pt Perusahaan Listrik Negara (Persero).” P. 24, 2016.
- [10] D. Gunawan, D. Erwanto, And Y. Shalahuddin, “Studi Komparasi Kwh Meter Pascabayar Dengan Kwh Meter Prabayar Tentang Akurasi Pengukuran Terhadap Tarif

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah;
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Listrik Yang Bervariasi,” *Setrum Sist. Kendali-Tenaga-Elektronika-Telekomunikasi-Komputer*, Vol. 7, No. 1, P. 158, 2018, Doi: 10.36055/Setrum.V7i1.3408.

[11]

Dickson Kho, “Besaran Dan Satuan Listrik / Elektronika,” *Tek. Elektron.*, P. Teknik Elektronika, 2021.

[12]

D. Kurnia, “Analisis Perbandingan Pelayanan Listrik Pascabayar Dan Listrik Prabayar Dari Segi Mekanisme Dan Biaya Pada Pt. Pln (Persero) Area Madiun,” *Anal. Perbandingan Pelayanan List. Pascabayar Dan List. Prabayar Dari Segi Mek. Dan Biaya Pada Pt. Pln Area Madiun*, Vol. 4, Pp. 9–15, 2017.

[13]

W. Radityo, “Pengaruh Karakteristik Individu Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Batik Danar Hadi Solo,” *Eprints*, Pp. 44–45, 2018.

[14]

B. A. B. Iii, “Bab Iii Metode Penelitian 3.1.,” Pp. 19–26, 2011.

[15]

N. Suri, “Bab Ii Landasan Teori,” *J. Chem. Inf. Model.*, Vol. 53, No. 9, Pp. 1689–1699, 2019.

[16]

R. (2010) Heizer, “Bab Ii Landasan Teori,” *J. Chem. Inf. Model.*, Vol. 53, No. 9, Pp. 8–24, 2018.

[17]

M. Markoni, “Analisis Kepuasan Pelanggan Pt Pln (Persero) Terhadap Proses Pemasangan Listrik Prabayar (Studi Kasus Pt Pln Ws2jb Rayon Sukarami),” *J. Manaj. Dan Bisnis Sriwij.*, Vol. 13, No. 4, Pp. 487–489, 2015, Doi: 10.29259/Jmbs.V13i4.3149.

[18]

Sugiyono, “Teknik Analisis Kualitatif,” *Tek. Anal.*, Pp. 1–7, 2018.

[19]

I. S. Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kualitatif*, Ke Dua. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.



LAMPIRAN A

Surat Mohon Bantuan Pengisian Kuisiooner

Hal : Mohon Bantuan Pengisian Kuisiooner

Yth : Bapak/Ibu Di

Tempat

Dengan Hormat Bersama ini saya sampaikan bahwa saya bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka penulisan skripsi sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi pada program Sarjana Teknik Elektro di Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kassim Riau. Survei ini untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PLN Prabayar dan Pascabayar Sehubungan dengan maksud di atas, saya sangat mengharapkan bantuan Bapak/Ibu

Untuk bersedia mengisi kuesioner penelitian ini sesuai dengan pendapat dan pengalaman yang dimiliki. Bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu merupakan sumbangan yang sangat berharga bagi penulis. Survei ini tidak ada hubungannya dengan Pajak, atau Politik.

Demikianlah, atas kesediaan dan kerjasama yang baik saya ucapkan banyak terima kasih.
Identitas.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menghormati dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN B

Identitas Repondent

Isilah dan lingkari pada nomor yang menjadi pilhan Bapak/Ibu/Saudara(i)

No. Kuesioner : _____

Tanggal Pengisian : _____

1. Nama (*Boleh Dikosongkan*): _____

2. Umur : _____ Tahun

3. Jenis kelamin :

a. Laki-laki

b. Perempuan

4. Pekerjaan :

a. PNS/TNI/Polri

e. Pegawai Swasta

b. Wiraswasta/Usahawan

f. Pensiunan PNS/TNI/Polri

c. Pelajar/Mahasiswa

g. Lainnya _____

d. Karyawan Swasta

5. Pendidikan terakhir :

a. SD ke bawah

d. D1-D3-D4

b. SLTP

e. S1

c. SLTA

f. S2 ke atas

6. Alamat : _____

7. Jenis Layanan yang digunakan :

a. Prabayar

b. Pascabayar

LAMPIRAN C

Data Koesioner Penelitian

No	ASPEK	Pertanyaan	Jawaban			
			SS	S	KS	TS
1.	Prosedur Pelayanan	Prosedur pelayanan sangat mudah dipahami oleh pelanggan				
		Permintaan penambahan daya sangat praktis				
		Persyaratan penambahan daya dapat dilakukan melalui internet				
2.	Persyaratan Pelayanan	Syarat-syarat yang di berikan oleh PLN untuk mengurus Penambahan Daya listrik mudah dipenuhi oleh pelanggan				
3.	Kejelasan petugas	Petugas mudah dikenali dengan atribut yang dimiliki mengenai nama, jabatan, dan kewenangannya.				
		Petugas memberikan informasi yang jelas kepada Pelanggan tentang layanan PLN				
		Petugas mampu menjawab setiap pertanyaan pelanggan.				
		Petugas PLN sangat mudah ditemui atau dihubungi?				
4.	Kedisiplinan petugas	Petugas sangat cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan				
5.	Tanggung jawab petugas	Petugas menyelesaikan pekerjaan hingga tuntas				
6.	Kemampuan petugas	Petugas dan unit Pelayanan ahli dan terampil memberikan/menyelesaikan pelayanan				
		Petugas memiliki pengetahuan yang luas mengenai produk PLN				
7.	Kecepatan pelayanan	Pelanggan merasa mudah melakukan pengisian daya listrik				
8.	Keadilan medapatkan pelayanan	Petugas sangat Adil yakni tidak membeda- bedakan pelayanan antar pelanggan.				
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	Petugas bersikap sopan dan ramah ketika melayani pelanggan				
10.	Kewajaran biaya pelayanan	Rincian biaya layanan telah transparan dan sesuai dengan peraturan				



11. Kepastian biaya	Biaya pemasangan maupun perbaikan tidak terdapat pemungutan biaya oleh petugas dilapangan.				
	Biaya pembayaran listrik sangat sesuai dengan jumlah daya pemakaian .				
12. Kepastian jadwal	Petugas memberikan kepastian waktu tiba ketika terjadi gangguan.				
13. Kenyamanan lingkungan	Pelanggan merasa nyaman dengan fasilitas yang telah diberikan oleh PT PLN				
	layanan listrik yang digunakan jarang mengalami gangguan /masalah				
15. Keamanan pelayanan	Sangat nyaman dan aman saat melakukan transaksi				
16. Apa Keluhan Bapak/Ibu terhadap pelayanan PT PLN selama ini?	<hr/> <hr/>				
17. Apa saran Bapak / Ibu untuk meningkatkan kualitas layanan PT PLN khususnya pada layanan Listrik Prabayar dan Pascabayar?					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN D

Hasil Data Tingkat Kepuasan Pascabayar

No Resp	Jenis Layanan	Tingkat Kepuasan				Total
		SS	S	KS	TS	
1.	Pasccabayar	-	60	21	-	81
2.	Pasccabayar	-	68	21	2	91
3.	Pasccabayar	5	60	24	-	89
4.	Pasccabayar	-	60	24	4	88
5.	Pasccabayar	-	56	24	-	80
6.	Pasccabayar	-	68	15	-	83
7.	Pasccabayar	-	70	24	-	94
8.	Pasccabayar	-	36	39	-	75
9.	Pasccabayar	-	60	21	-	81
10.	Pasccabayar	-	44	33	-	77
11.	Pasccabayar	-	56	24	-	80
12.	Pasccabayar	-	60	21	-	81
13.	Pasccabayar	15	36	12	12	75
14.	Pasccabayar	-	68	9	4	81
15.	Pasccabayar	10	36	12	14	72
16.	Pasccabayar	-	64	20	2	86
17.	Pasccabayar	10	36	16	12	74
18.	Pasccabayar	-	64	15	2	81
Total Keseluruhan						1.469

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Rata-Rata	81.61
-----------	-------

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN E

Hasil Data Pelanggan Prabayar

No Resp	Jenis Layanan	Tingkat Kepuasan				Total
		SS	S	KS	TS	
1.	Prabayar	-	64	18	-	82
2.	Prabayar	10	40	27	2	79
3.	Prabayar	5	28	30	8	71
4.	Prabayar	-	36	30	8	74
5.	Prabayar	-	40	30	4	74
6.	Prabayar	-	40	30	4	74
7.	Prabayar	-	48	30	-	78
8.	Prabayar	-	52	27	-	79
9.	Prabayar	-	40	36	-	76
10.	Prabayar	-	60	21	-	81
11.	Prabayar	-	56	24	-	80
12.	Prabayar	-	48	30	-	78
13.	Prabayar	-	60	21	-	81
14.	Prabayar	10	27	38	4	79
15.	Prabayar	8	42	30	8	88
16.	Prabayar	-	64	18	-	82
17.	Prabayar	10	40	27	2	79
18.	Prabayar	5	28	30	8	71
Jumlah Keseluruhan						1.406
Rata-Rata						78,11

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
- © Hak Cipta milik UIN Suska Riau
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN F

Dokumentasi Penyebaran Angket Ke Warga

© Hak cipta dimiliki oleh UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruhnya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Bismillahirrahmannirrahim, Nurhadi lahir pada tanggal 25 Juli 1999, anak ke enam dari enam saudara, Beralamat dusun sidodadi, desa sidomulyo, kecamatan bilah hilir, kabupaten labuhan batu, Sumatra utara. Penulis menempuh pendidikan pertama di SD Mis (Madrassa Ifitihadull Whathaniya) kelulusan pada tahun 2011, kemudian dilanjutkan sekolah menengah pertama SMP Negeri 3 Bilah Hilir kelulusan pada tahun 2014, dan dilanjutkan di sekolah menengah kejuruan SMK RU (Raudlatul Ullum)

dengan ilmu kejuruan teknik audio video (TAV) kelulusan pada tahun 2017, setelah itu penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kassim Riau dengan jurusan yang ditempuh Teknik Elektro konsentrasi Energi dan kelulusan Tahun 2022.

Dengan karunia dan rasa nikmat yang telah Allah berikan kepada penulis, penulis telah berhasil menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir ini mampu memberikan manfaat dan kontribusi untuk siapa saja yang membaca, dan yang membutuhkannya, akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar besarnya kepada Allah ﷻ serta doa yang diberikan orang tua kepada penulis dan akhirnya penulis menyelesaikan judul tugas akhir

Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Pascabayar Dan Prabayar (studi kasus dusun sidodadi, desa sidomulyo, kecamatan bilah hilir, kabupaten labuhan batu, Sumatra utara).

No. HP
Email

082218146652
: 11755100371@students.uin-suska.ac.id