



BAB IV

HASIL DAN ANALISIS

Pada hasil penelitian yang diteliti ini adalah berupa hasil analisis yang menjadi Studi kasus dilakukan yaitu berkaitan dengan penggunaan listrik pascabayar dan Prabayar di Dusun Sidodadi, Desa Sidomulyo, Kec. Bilah Hilir, Kab. Labuhan Batu, Sumatera Utara. Listrik Pascabayar dan Prabayar sebagai salah satu pelayanan jasa utama yang digunakan masyarakat, didapatkan kesenjangan terkait dengan tingkat kepuasaannya. Dimana kepuasan adalah fungsi dari *perceived performance* dan *expectation*. Jika jasa yang dibeli sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan maka akan terdapat kepuasan, sebaliknya jika jasa atau barang yang dibeli tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan maka akan timbul rasa kecewa. Bila kepuasan yang diperoleh pelanggan melebihi harapannya maka pelanggan akan merasa sangat puas[12].

Analisis hasil yang dilakukan terkait perbandingan konsumsi listrik pascabayar dan Prabayar terhadap kepuasan masyarakat di Dusun Sidodadi, Desa Sidomulyo, Kec. Bilah Hilir, Kab. Labuhan Batu, Sumatera Utara, sebagai berikut:

- a. Menganalisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pascabayar.
- b. Menganalisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Prabayar.
- c. Menganalisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Pascabayar Dan Prabayar.

4.1 Tingkat Kepuasan Pelanggan Energy Listrik Pascabayar

Tingkat kepuasan pelanggan program listrik pascabayar dilihat dari data yang diperoleh di lapangan. Dimana keterkaitan program listrik tersebut memiliki ketidaknyamanan dari kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan tersebut. Sebagaimana dapat ditemukan data tingkat kepuasan pelanggan melalui pengisian angket kepuasan di tabel (3.1).

Dengan bentuk pelayanan serta pendapat pengguna dalam memakai layanan jasa dari listrik pascabayar. Metode yang digunakan dalam menemukan hasil tujuan penelitian ini, yaitu dengan menggunakan metode hasil pengisian kuisisioner serta wawancara. Dimana data yang didapatkan akan diolah dengan melakukan pengkodean data serta pengaplikasian data dengan point-point yang telah ditentukan. Adapun hasil dari data penelitian yang didapatkan di lapangan, sebagai berikut;

Tabel 4.1 Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan 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
Rata-Rata						81.61

Tabel diatas merupakan hasil yang didapatkan oleh peneliti dalam pengisian kuisioner (3.3) .tingkat kepuasan pelanggan listrik pascabayar terdapat kategori dengan nilai point yang telah ditentukan, setelah mendapatkan data pada nilai dari hasil ketidakpuasan pelanggan listrik pascabayar lalu menghitung nilai rata rata dimana nilai rata rata didapatkan dari rumus 2.3.

Nilai rata rata pada tabel 4.1, didapatkan dari penjumlahan pada rumus 2.3 dimana tujuan dari nilai rata rata pada tabel hasil tingkat kepuasan pelanggan listrik pascabayar adalah untuk mengetahui kategori kualifikasi dari nilai rata rata pada tabel hasil, dimana nilai hasil



Tingkat kepuasan pelanggan listrik pascabayar masuk dalam kategori “sangat puas” dengan nilai rata ratanya yaitu ≥ 80 . Hasil tersebut didapatkan dari tabel 2.4.

Sebagaimana sebelumnya tingkat kepuasan yang diperoleh merujuk pada pelayanan. Kemudian 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.

4.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan Energy Listrik Prabayar

Tingkat kepuasan pelanggan program listrik prabayar dilihat dari data yang diperoleh di lapangan. Dimana keterkaitan program listrik tersebut memiliki ketidakpuasan dari kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan tersebut. Sebagaimana dapat ditemukan data tingkat kepuasan pelanggan melalui pengisian angket kepuasan di tabel (3.4). Dengan bentuk pelayanan serta pendapat pengguna dalam memakai layanan jasa dari listrik prabayar. Dimana hasil yang didapatkan dari data yang ada di lapangan bentuk tingkat kepuasannya, sedikit sangat menurun. Dimana hasil dari data yang diolah didapatkan bentuk SS yang relatif cukup sedikit, sebagaimana jumlah yang telah dipointkan dari data yang didapatkan. Sebagai berikut;

Tabel 4.2 Hasil Tingkat Kepuasan 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
Total Keseluruhan						1.469
Rata-Rata						78.11

Tabel diatas merupakan hasil yang didapatkan oleh peneliti dalam pengisian kuisioner (3.3). Sebagaimana pada tingkat kepuasan pelanggan listrik pascabayar, tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar terdapat kategori dengan nilai point yang telah ditentukan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat mempunyai pengaruh terhadap layanan yang digunakan.

Nilai rata rata pada tabel 4.2, didapatkan dari penjumlahan pada rumus 2.3 dimana tujuan dari nilai rata rata pada tabel hasil tingkat kepuasan pelanggan listrik pascabayar adalah untuk mengetahui kategori kualifikasi dari nilai rata rata pada tabel hasil, dimana nilai hasil Tingkat kepuasan pelanggan listrik pascabayar masuk dalam kategori "puas" dengan nilai rata ratanya yaitu ≥ 70 . Hasil tersebut didapatkan dari tabel 2.4.

Dimana dalam hal ini tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan konsumsi listrik pascabayar dan prabayar. Sebagaimana digolongkan 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.

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 (4.1),(4.2). sehingga dihasilkan data tingkat kepuasan pengguna pascabayar dan prabayar. Oleh karena itu diambil hasil tingkat kepuasan pelanggan dengan tabel sebagai berikut;

Tabel 4.3 Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Pascabayar dan Prabayar.

Kode	Jenis Layanan	Tingkat Kepuasan	Kategori
------	---------------	------------------	----------



1	Pascabayar	81.61	Sangat Puas
2	Prabayar	78.11	Puas

Dari table diatas kita dapat melihat, hasil tingkat kepuasan pelanggan listrik pascabayar dan prabayar. Dimana kita dapat ketahui bahwa hasil dari tingkktat kepuasan itu berasal dari perhitungan nilai rata rata dari hasil tabel 4.1 dan 4.2, yang dimana dikatagorikan sangat puas dan puas itu berasal dari teori yang ada dibab II halaman II-25.

4.3 Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Energy Listrik Pascabayar Dan Prabayar

Secara keseluruhan dari tingkat kepuasan pelanggan memiliki jumlah yang tidak sama. Dimana hasil tingkat kepuasan tersebut memiliki pengaruh besar terhadap bentuk tindak lanjut dari pelayanan serta penyedia jasa. Sebagaimana dilakukan data pemisah antara pelanggan pascabayar dan prabayar. Tujuan hal tersebut untuk memudahkan dalam mentelaah data yang telah didapatkan pada tabel (4.1 dan 4.2), yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan. Sebagaimana telah dijelaskan bahwasanya yang didapatkan dari pengisian kuisioner pada tabel (2.2).

Data yang telah didapatkan akan diolah untuk mendapatkan hasil dari perbandingan tingkat kepuasan pelanggan pascabayar dan prabayar. Dengan melakukan uji yang dapat menguatkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti, dimana peneliti menyajikan bentuk perbandingan tingkat kepuasan pelanggan pascabayar dan prabayar.

Tabel 4.4 Data Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan 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

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

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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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
Rata-Rata						81.61

Tabel 4.5 Data Hasil Tingkat Kepuasan 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

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 mengantumkan 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.



Hasil tabel diatas merupakan hasil yang didapatkan oleh peneliti dalam pengisian kuisioner (3.3). sebagaimana pada tingkat kepuasan pelanggan terdapat kategori dengan nilai point yang telah ditentukan. Sesuai dengan tabel (4.3) diterakan hasil yang diperoleh dari borang data di tabel (3.4) dan pengkodean yang dilakukan dengan ketentuan yang sudah dijabarkan di tabel (2.4, 2.5). Oleh karena itu didapatkan data yang signifikan untuk diperoleh tindaklanjutnya. Peneliti mengambil tindakan untuk mengetahui perbandingan dari tingkat kepuasan pelanggan. Sebagaimana diketahui pelayanan program listrik ada pascabayar dan prabayar yang ditujukan kepada masyarakat. Dalam data tersebut menerakan kategori dari tanggapan pengguna (KS, TS, S, SS) sebagai pengkodean data yang dilampiran pada tabel (2.4).Maka untuk mengetahui interpretasi dari tingkat kepuasan pelanggan, peneliti melakukan pengujian yang dapat membantu dalam mengambil kesimpulan.

Tabel (4.3) merupakan data yang menerakan beberapa bentuk hasil tingkat kepuasaan pelanggan terhadap pelayanan penggunaan listrik pascabayar dan prabayar. Mulai dari data tersebut dapat menguatkan bentuk hasil penjabaran kepuasan pelanggan, dengan memberikan kesempatan dalam perbaikan pelayanan jasa.

Data yang telah didapatkan akan diolah untuk mendapatkan hasil dari perbandingan tingkat kepuasan pelanggan pascabayar dan prabayar. Dengan melakukan uji yang dapat menguatkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti, dimana tahapan hasil uji yang dilakukan sebagai berikut;

Tahap pertama, melakukan uji homogenitas. Berikut adalah hasil dari simulasi yang dilakukan pada uji homogen dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 20.0, sebagai berikut;

4.3.1 Uji Homogenitas Pascabayar

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, uji homogenitas merupakan sebagai syarat dalam melakukan uji independent t-test yang dilakukan untuk menemukan kesesuaian dengan uji variabel yang akan dilakukan. Ketentuan dari uji homogenitas diambil kesimpulan dari nilai signifikan yang ditemukan pada uji tersebut. Apabila nilai signifikan > 0.05 maka hasil uji yang dilakukan “ homogeny “, sebaliknya apabila nilai signifikan < 0.05 maka hasil uji yang dilakukan “ tidak homogeny “. Berikut merupakan hasil uji homogenitas dari penelitian yang dilakukan, sebagai berikut;

Tabel 4.6 Hasil Uji HomogenitasPascabayar



Test of Homogeneity of Variances			
Tingkat Kepuasan			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.423	1	119	.517

Sumber : Olah Data SPSS 20.0

Dari hasil uji diatas, didapatkan bahwa nilai signifikan > 0.05 dengan nilai 0.517. dengan artian hasil uji homogenitas yang dilakukan adalah homogeny.

4.3.2 Uji Homogenitas Prabayar

Apabila nilai signifikan > 0.05 maka hasil uji yang dilakukan “ homogeny “, sebaliknya apabila nilai signifikan < 0.05 maka hasil uji yang dilakukan “ tidak homogeny “. Berikut merupakan hasil uji homogenitas dari penelitian yang dilakukan, sebagai berikut;

Tabel 4.7 Hasil Uji Homogenitas Prabayar

Test of Homogeneity of Variances			
Tingkat Kepuasan			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.428	.15	119	.217

Kemudian hasil uji homogenitas yang dilakukan, didapatkan bahwa nilai signifikan > 0.05 dengan nilai 0.217. dengan artian hasil uji homogenitas yang dilakukan adalah homogeny. Apabila hasil uji homogenitas menghasilkan homogeny maka bisa dilanjutkan ke uji normalitas penelitian.

4.3.3 Uji Normalitas Pascabayar

Tahap kedua, melakukan uji normalitas. Berikut adalah hasil dari simulasi yang dilakukan pada uji normalitas dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 20.0, sebagai berikut;

Tabel 4.8. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	13



Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.35174309
Most Extreme Differences	Absolute	.132
	Positive	.091
	Negative	-.132
Test Statistic		.132
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sebagaimana pada uji normalitas yang dilakukan dengan Kolmogorov Smirnov memiliki tujuan untuk mengetahui nilai residual dalam penelitian berdistribusi secara normal atau tidak berdistribusi normal. Ketentuan uji normalitas ini dapat diambil kesimpulan dari nilai signifikan dari hasil uji normalitas. Apabila hasil signifikan > 0.05 maka uji normalitasnya berdistribusi secara normal, sebaliknya apabila nilai signifikannya < 0.05 maka uji normalitasnya tidak berdistribusi dengan normal.

Dari hasil uji normalitas yang digunakan dengan uji Kolmogorov Smirnov yang dilakukan dalam penelitian yang teliti. Hasil uji normalitas yang didapatkan pada nilai signifikan > 0.05 yaitu 0.200. Dasar kesimpulan yang dapat diambil dari uji normalitas Kolmogorov smirnov yang artinya distribusi residual berjalan normal. Apabila telah didapatkan hasil uji homogenitas dengan hasil homogeny, kemudian uji normalitas dengan hasil normal.

4.3.4 Uji Normalitas Prabayar

Ketentuan uji normalitas ini dapat diambil kesimpulan dari nilai signifikan dari hasil uji normalitas. Apabila hasil signifikan > 0.05 maka uji normalitasnya berdistribusi secara normal, sebaliknya apabila nilai signifikannya < 0.05 maka uji normalitasnya tidak berdistribusi dengan normal. Adapun hasil uji normalitas dari prabayar sebagai berikut;

Tabel 4.9. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

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

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.

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

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



		Unstandardized Residual
N		13
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.35174309
Most Extreme Differences	Absolute	.982
	Positive	.098
	Negative	-.72
Test Statistic		.132
Asymp. Sig. (2-tailed)		.165 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Hasil uji normalitas yang didapatkan pada nilai signifikan > 0.05 yaitu 0.135. Dasar kesimpulan yang dapat diambil dari uji normalitas Kolmogorov smirnov yang artinya distribusi residual berjalan normal. Apabila telah didapatkan hasil uji homogenitas dengan hasil homogeny, kemudian uji normalitas dengan hasil normal. Maka syarat melakukan uji independent-test telah terpenuhi sehingga bisa melanjutkan uji yang ingin diteliti. Tahap ketiga, melakukan uji independent t-test. Berikut adalah hasil dari simulasi yang dilakukan pada uji independent t-test dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 20.0, sebagai berikut;

4.3.3 Uji Independent T-Test Pascabayar

Uji Independent T- Test dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis berkaitan dengan pengaruh perbandingan kepuasan pelanggan terhadap pengguna pascabayar dan prabayar. Dimana uji ini untuk mengontrol data kuantitatif menjadi analisis yang menjadi perbandingan terhadap pengguna pascabayar dan prabayar. Dasar pengambilan keputusan dari uji Independent T- Test yang dilakukan dilihat dari nilai taraf signifikan yang didapatkan dalam uji tersebut. Hasil uji independent t-test dengan analisis komparatif, dengan langkah-langkah pengujian. Sebagai berikut;

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



Tabel 4.10 Hasil Uji Independent T-Test Pascabayar

Group Statistics					
Tingkat Kepuasan	Pengguna Pascabayar	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
		18	36.52	65.966	8.503

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Konsumen	Equal variances assumed	.003	.955	-.261	73	.795	-4.883	18.687	-42.127	32.361
	Equal variances not assumed			-.277	8.295	.784	-4.883	17.611	-41.290	31.523

Pengambilan keputusan dari uji yang dilakukan diatas, apabila nilai signifikan < 0.05 maka Ho ditolak dengan artian variabel yang diuji memiliki pengaruh perbandingan ataupun perbedaan. Sebaliknya, apabila nilai signifikan > 0.05 maka Ho diterima dengan artian, variabel yang diuji tidak memiliki pengaruh perbandingan ataupun tidak memiliki perbedaan. Adapun hasil uji yang dilakukan dengan nilai sig 0,955 dengan keputusan Ho diterima.

4.3.4 Uji Independent T-Test Prabayar

Dasar pengambilan keputusan dari uji Independent T- Test yang dilakukan dilihat dari nilai taraf signifikan yang didapatkan dalam uji tersebut. Hasil uji independent t-test dengan analisis komparatif, dengan langkah-langkah pengujian. Sebagai berikut;

Tabel 4.11 Hasil Uji Independent T-Test Prabayar

Group Statistics					
Tingkat	Pengguna	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean

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

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 milik UIN Suska Riau



Kepuasan	Prabayar	18	137.40	59.731	15.423
----------	----------	----	--------	--------	--------

Independent Samples Test										
	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Equal variances assumed	.083	.687	-.261	65	.795	-4.883	18.687	-82.129	52.761	
Equal variances not assumed			-.217	65.765	.784	-4.883	17.611	-61.290	51.823	

Dari hasil uji yang dilakukan terdapat nilai sig sebesar 0,687 dengan keputusan nilai tersebut > 0,05. Maka, hasil uji tersebut Ho diterima. Sebagaimana dilihat dari hasil uji homogenitas dan normalitas data, maka diperoleh uji dengan homogen serta normal. Oleh karena itu di ambil keputusan berkaitan dengan tingkat interpretasinya, maka perbandingan dari tingkat kepuasan pelanggan listrik pascabayar dan prabayar. Dapat dilihat pada tabel berikut ini;

Tabel 4.8 Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Pascabayar dan Prabayar.

No	Jenis Layanan	Uji Signifikan Homogenitas	Uji Signifikan Normalitas	Uji Signifikan Independent T-Test
1	Pascabayar	0.517	0.200	0.955
2	Prabayar	0.217	0.135	0.687
Selisih Perbandingan		0,3	0,065	0,268

Tabel 4.8 menerangkan perbandingan dari uji independent T-Test dengan nilai signifikan pascabayar sebesar 0,955 dan nilai signifikan prabayar 0,687. Nilai tersebut

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber.

Hak cipta milik UIN Suska Riau.

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.



mengartikan bahwa tingkat kepuasan pelanggan pascabayar relative lebih baik dari pada prabayar.

Tabel diatas juga menjelaskan bentuk selisih tingkat kepuasan pelanggan pengguna pascabayar dan prabayar. 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. Dapat diketahui bahwa ada dua variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu *expectations* dan *perceived*. Makaplanggananpuas,tetapibilasebaliknya,makaplanggananmerasatidak puas. Dimana bentuk hasil dari harapan setiap pelanggan berbeda-beda dan kenyataan yang terjadi tidak seutuhnya sama.