

skripsi

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LAYANAN LISTRIK PRABAYAR DAN PASCA BAYAR DI KELURAHAN
POMPANUA RIATTANG KECAMATAN AJANGALE KABUPATEN BONE**

ERIKA YULIARTIKA
Nomor Stambuk : 10561 05161 14



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2019

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LAYANAN LISTRIK PRABAYAR DAN PASCA BAYAR DI KECAMATAN
AJANGALE KABUPATEN BONE**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh

ERIKA YULIARTIKA

Nomor Stambuk : 10561 05161 14

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2019

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Listrik Prabayar Dan Pasca Bayar Di Kelurahan Pompanua Riattang Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone

Nama Mahasiswa : Erika Yuliantika

Nomor Stambuk : 10561 05161 14

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si



Nasrul Haq, S.Sos., MPA

Mengetahui :

Dekan
Fisipol Unismuh Makassar

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi negara



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si



Nasrul Haq, S.Sos., MPA

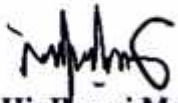
PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan Nomor: 0007/FSP/A.1-VIII/II/40/2019, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Sabtu tanggal 09 Februari 2019.

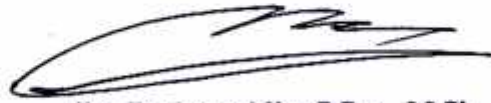
TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si



Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si

Penguji

1. Prof. Dr. Alyas, MS (Ketua)
2. Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si
3. Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si
4. Nasrul Haq, S.Sos., M.PA



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Erika Yuliantika

Nomor Stambuk : 10561 05161 14

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, Februari 2019

Yang Menyatakan,



Erika Yuliantika

ABSTRAK

ERIKA YULIARTIKA. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Listrik Prabayar dan Pasca Bayar di Kelurahan Pompanua Riattang Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone (dibimbing oleh Nuryanti Mustari dan Nasrul Haq)

Perbedaan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan listrik prabayar dan pasca bayar di Kelurahan Pompanua Riattang Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone, memfokuskan permasalahan pada tingkat kepuasan pelanggan sebagai kualitas layanan, kualitas produk, harga, faktor emosional, dan biaya dan harga. Dengan demikian, tujuan penelitian ini untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan pasca bayar melalui tingkat kepuasan sebagai kualitas layanan, kualitas produk, harga, faktor emosional, dan biaya dan harga.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan tipe penelitian survei. Responden dalam penelitian ini berjumlah 50 orang yang diambil secara aksidental (*accidental*) dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Sementara analisa data secara kuantitatif menggunakan rumus chi kuadrat dua sampel. Analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya perbedaan antara tingkat kepuasan pelanggan layanan listrik prabayar dan pasca bayar di Kelurahan Pompanua Riattang Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone. Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan, dapat diperoleh hasil bahwa perbedaan tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan pasca bayar menunjukkan hasil perbedaan sebesar 14,36.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Listrik prabayar Dan Pasca Bayar

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT karena telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada hambanya sehingga dapat memberkati penulis dalam segala hal sehingga mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Listrik Prabayar Dan Pasca Bayar Di Kelurahan Pompanua Riattang Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone .”*

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang penulis ajukan sebagai syarat untuk mendapatkan gelas sarjana di Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Ucapan terima kasih pertama-tama penulis persembahkan untuk kedua orang tua penulis, ayahanda **Baba** dan Ibunda **Nurhaidah**. Atas dukungan, semangat serta doanya yang tidak pernah berhentinya diberikan kepada penulis agar selalu diberikan kemudahan dan kelancaran untuk setiap segala urusannya. Terima Kasih atas segala perjuangan dan pengorbanannya, semoga ayahanda dan ibunda senantiasa di rahmati oleh Allah SWT. Kepada saudara/i ku yang selalu memberikan semangat dalam segala bentuk tingkah laku yang tidak bisa tertebak untuk mengalihkan rasa lelah dalam proses penyusunan skripsi ini, **Nurfaidah A. Ma, Nurhayati S. Pd, Harmiati Hamwar S.E.,** Terima kasih atas semua bentuk penyemangatnya yang tidak bisa tertebak dalam bentuk apapun.

Banyaknya rintangan dan tantangan yang harus penulis hadapi dalam penyelesaian skripsi ini dan menyadari bahwa hal ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang selalu mengarahkan penulis untuk mencapai dan memperoleh kebenaran untuk menyelesaikan skripsi ini. Izinkan penulis untuk memberikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuannya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini, maka dari itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak **Prof. Dr. H. Abd Rahman Rahim, S.E., M.M** selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu **Dr. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak **Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si** selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak **Nasrulhaq, S.Sos., MPA** selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara
5. Bapak **Dr. Muhammadiyah, M.M** selaku dosen penasehat akademik penulis yang selama \pm 4 tahun memberikan penulis arahan dan masukkan ke-akademikan selama di bangku kuliah.
6. Ibu **Dr. Nuryanti Mustari, M.Si** selaku pembimbing I dan Bapak **Nasrulhaq, S.Sos., MPA** selaku pembimbing II yang tidak pernah lelah memberikan arahan dan dorongannya untuk menyelesaikan skripsi.
7. Para **Dosen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar** yang telah memberikan bimbingan

selama penulis menduduki jenjang pendidikan di Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar ini.


8. Seluruh **Staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara**, terima kasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.
9. Terima kasih kepada **IMM** atas pengalaman organisasi yang telah diberikannya ± 1 tahun, banyak pengalaman menarik yang bisa di petik.
10. Terima kasih kepada **HUMANIERA** atas pengalaman organisasi yang telah diberikannya selama ini, semua yang diberikan tidak akan terlupakan begitu saja.
11. Kantor Kelurahan Pompanua Riattang, Kelurahan Pompanua dan Kecamatan Ajangale, terima kasih atas bantuan dan kemudahannya selama melakukan penelitian.
12. The Power Squad, terima kasih kepada **Rahmiati, Andi Meuthia A.M, Ayu Kartika Sari, dan Siti Nur Rahma** yang selama telah menjadi teman yang selalu menemani, menyemangati satu sama lain, memberikan dorongan dan dukungan dan memberikan motivasi kepada saya agar tidak malas yang selalu sama-sama melepaskan penat dan lelahnya rutinitas, merindukan sensasi liburan yang kadang tinggal khayalan. Terima kasih atas semua kebersamaannya yang tidak ada tiganya.
13. Saudara-saudara saya yang lainnya **Achmad Zulfikar Amiruddin, Hariani K, Siti Hutami Sudirman, Hendra, Kiki Rezky Aamalia, Awaluddin, Hardiansyah, Suhartini Nur, Ifalisdawati, Ekhawati, Lili Aslam, Yohana Fransiska, Nur Eka Puspita**, dan teman-teman lainnya terima kasih penulis

ungkapkan atas segala bentuk dukungan dan semangatnya, semua bentuk kebersamaan yang telah dilalui

14. Seluruh **teman-teman kelas I** yang selama ini selalu bersama-sama mengikuti jadwal kuliah yang selalu punya cerita dan pengalamannya tersendiri didalam kelas.
15. Ucapan terima kasih juga penulis berikan kepada seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih yang sebesar-besarnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, Oktober 2018



Erika Yuliantika

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| Sampul | i |
| Halaman Pengajuan Skripsi | ii |
| Halaman Persetujuan | iii |
| Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah | iv |
| Abstrak | v |
| Kata Pengantar | vi |
| Daftar Isi | x |
| Daftar Tabel | xii |
| Daftar Gambar | xiii |
| Daftar Lampiran | xiv |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|-----------------------------|---|
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Manfaat Penelitian | 6 |

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|---|----|
| A. Pengertian Tingkat Kepuasan Pelanggan | 8 |
| B. Pelayanan Publik | 11 |
| C. Perbedaan Kepuasan Pelanggan layanan Listrik Prabayar dan Listrik Pasca Bayar | 30 |
| D. Penelitian Terdahulu | 31 |
| E. Kerangka Pikir | 33 |
| F. Definisi Operasional | 34 |
| G. Hipotesis | 37 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--------------------------------------|----|
| A. Waktu dan Lokasi Penelitian | 38 |
| B. Jenis dan Tipe Penelitian | 38 |
| C. Populasi dan Sampel | 38 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 39 |
| E. Teknik Analisis Data | 40 |
| F. Teknis Pengabsahan Data | 42 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Deskripsi Obyek Penelitian | 43 |
| 1. Sejarah Singkat Perusahaan PT. PLN Persero | 43 |
| 2. Kelurahan Pompanua Riattang | 53 |

| | |
|---|------------|
| B. Karakteristik Responden | 54 |
| 1. Identitas Responden Berdasarkan Umur | 54 |
| 2. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 55 |
| 3. Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan | 56 |
| C. Hasil Penelitian | 58 |
| a. Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Listrik Prabayar dan Pasca Bayar..... | 58 |
| D. Analisis Data | 101 |
| 1. Uji Validitas | 101 |
| 2. Uji Realibilitas | 102 |
| E. Analisis Chi Square..... | 103 |
| F. Pembahasan | 106 |
| G. Perbedaan Tingkat Kepuasan Terhadap Layanan Listrik Pra Bayar dan Pasca Bayar | 119 |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 121 |
| B. Saran | 122 |
| DAFTAR PUSTAKA | 123 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 3.1 | Karakteristik Jawaban Responden | 40 |
| Tabel 4.1 | Data Responden Berdasarkan Umur | 54 |
| Tabel 4.2 | Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 55 |
| Tabel 4.3 | Data Responden Berdasarkan Pekerjaan | 55 |
| Tabel 4.4 | Data Responden Berdasarkan Jumlah Penghuni Rumah | 56 |
| Tabel 4.5 | Indikator Kualitas Layanan | 57 |
| Tabel 4.5 | Ketepatan Waktu Pelayanan Lebih Cepat | 58 |
| Tabel 4.6 | Sikap Pegawai Saat Pelayanan Yang Diberikan Lebih Ramah | 60 |
| Tabel 4.7 | Sikap Pegawai Saat Pelayanan Yang Diberikan Lebih Sopan | 61 |
| Tabel 4.8 | Penampilan Pegawai Rapih Saat Melayani | 63 |
| Tabel 4.9 | Kualitas Layanan Listrik Lebih Terjamin | 64 |
| Tabel 4.10 | Indikator Kualitas Produk..... | 66 |
| Tabel 4.11 | Nyaman Menggunakan Listrik | 66 |
| Tabel 4.12 | Daya Tahan Listrik | 68 |
| Tabel 4.13 | Daya Tarik Listrik | 69 |
| Tabel 4.15 | Kinerja Listrik Sesuai Fungsinya | 71 |
| Tabel 4.16 | Bentuk Pemakaian Listrik Lebih Ribet | 72 |
| Tabel 4.17 | Indikator Harga | 74 |
| Tabel 4.17 | Harga Listrik Terjangkau | 74 |
| Tabel 4.18 | Hargasesuai Kualitas Produk | 76 |
| Tabel 4.19 | Relative Murah Di Kalangan Masyarakat Menengah | 77 |

| | | |
|------------|---|-----|
| Tabel 4.19 | Listrik Sesuai Manfaat Dirasakan | 79 |
| Tabel 4.20 | Dapat Bersaing Dengan Harga Peaing | 80 |
| Tabel 4.21 | Indikator Faktor Emosional | 82 |
| Tabel 4.21 | Rasa Bangga Memiliki Produk | 82 |
| Tabel 4.22 | Percaya Diri Memakai Produk Pln | 84 |
| Tabel 4.23 | Bangga Memiliki Produk Bagus | 85 |
| Tabel 4.24 | Sudah Lama Menggunakan Produk..... | 87 |
| Tabel 4.25 | Faktor Kebutuhan | 88 |
| Tabel 4.26 | Indikator Biaya Dan Kemudahan | 91 |
| Tabel 4.26 | Biaya Produk Rendah | 92 |
| Tabel 4.27 | Nyaman Dengan Biaya Relative Rendah | 94 |
| Tabel 4.28 | Cepat Dalam Mendapatkan Produk | 95 |
| Tabel 4.29 | Prosedur Pembuatan Nota Cepat | 96 |
| Tabel 4.30 | Lokasi Mudah Dijangkau | 97 |
| Tabel 4.31 | Hasil Uji Validitas | 100 |
| Tabel 4.32 | Hasiluji Realibilitas | 101 |
| Tabel 4.33 | Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Pln Pra Bayar Dan Pasca Bayar | 103 |
| Tabel 4.34 | Data Dan Frekuensi Observasi Dari Responden..... | 104 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--|----|
| Gambar 2.1 | Segitiga Keseimbangan Dalam Kualitas Layanan | 26 |
| Gambar 2.2 | Kerangka Pikir | 35 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner..... | 125 |
| Lampiran 2 Olahan Data SPSS Versi 23.0 | 130 |
| Lampiran 3 Surat Izin Penelitian | 144 |
| Lampiran 4 Dokumentasi | 147 |
| Lampiran 5 Biodata..... | 149 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan salah satu organisasi publik milik negara atau BUMN yang bergerak dalam hal penyediaan listrik kepada masyarakat. PLN sampai saat ini merupakan satu-satunya perusahaan monopoli dalam penyediaan listrik disebabkan tidak memiliki pesaing. PLN memiliki anak perusahaan yang tersebar di seluruh wilayah di Indonesia sebagai upaya dalam mempermudah pelayanan listrik kepada masyarakat. Menurut Fred Luthnas dalam Moenir (2006), Pelayanan adalah suatu tindakan untuk memenuhi kebutuhan yang dilayani (pelanggan) yang dimana tingkat kepuasan hanya dapat dirasakan oleh yang dilayani (pelanggan) maupun yang melayani. Menurut Sadu W (2008), Pelayanan umum adalah pemberian jasa yang dilakukan baik pemerintah maupun swasta untuk masyarakat, guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

PLN dalam pelayanan yang diberikan sejauh ini, berusaha untuk memberikan berbagai macam kemudahan-kemudahan dalam pembayaran listrik baik dengan cara pembayaran langsung kepada pihak PLN, ke kantor POS yang ada dimasing-masing wilayah bahkan melalui agen-agen PLN yang ditunjuk. Hal ini dilakukan dalam rangka memberikan akses kemudahan kepada pelanggan sekaligus dapat meningkatkan citra PLN mengenai pelayanan yang diberikan.

Kewajiban PT. PLN sebagai satu-satunya penyedia jasa layanan kelistrikan di dasarkan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia

Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik, dan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Perizinan Usaha Ketenagalistrikan. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik pada Bagian Kedua tentang Tarif Tenaga Listrik pasal 41 ayat 2 menyebutkan bahwa dalam penetapan tarif tenaga listrik harus memperhatikan kepentingan dan kemampuan masyarakat. Dengan kata lain bahwa penetapan tarif listrik mutlak harus memperhatikan kemampuan masyarakat dalam hal ini kemampuan ekonomi masyarakat selaku pelanggan.

Sejak tahun 2009, PLN mulai berinovasi dengan merealisasikan pelayanan tarif listrik Prabayar dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam menikmati berbagai pelayanan yang disediakan. Program listrik Prabayar yang dimaksud disini adalah dengan melalui pembelian voucher listrik, sehingga masyarakat atau pelanggan dapat mengontrol penggunaan daya listrik sesuai dengan keinginan mereka. Hanya saja selain adanya inovasi penggunaan listrik Prabayar yang dilakukan oleh PLN, tetap saja masih memiliki kekurangan termasuk beban listrik yang harus ditanggung oleh masyarakat yang menggunakan sistem tarif listrik Prabayar ini. Jika dibandingkan dengan penggunaan tarif listrik Pasca Bayar, ternyata sebagian besar masyarakat utamanya masyarakat menengah ke bawah lebih memilih menggunakan sistem penarikan listrik Pasca Bayar dengan alasan lebih hemat dalam menggunakan listrik dan beban pembayaran yang harus ditanggung lebih ringan. Sebab penggunaan listrik Prabayar ternyata lebih banyak menguras biaya dikarenakan penggunaan listrik

prabayar bergantung kepada seberapa besar jumlah nilai voucher yang dibeli. Sebagai contoh untuk penarikan listrik prabayar yang digunakan oleh sebuah rumah tangga, minimal dalam seminggu mereka mampu mengisi voucher sebanyak 4 kali dengan nilai voucher minimal Rp. 20.000,- jika dikalkulasikan secara keseluruhan, maka pembelian voucher dalam sebulan dengan harga nominal adalah sebanyak 12 kali dan total biaya yang harus dikeluarkan adalah sebesar Rp. 240.000,- untuk rumah tangga miskin.

Hal ini membuktikan bahwa disamping kelebihan yang ditawarkan oleh pihak PLN mengenai kemudahan dalam penggunaan tarif listrik prabayar juga memiliki kekurangan utamanya dalam hal pembayaran biaya listrik yang digunakan. Berbeda halnya dengan masyarakat yang menggunakan sistem pasca bayar, disamping lebih hemat bila dibandingkan dengan prabayar keunggulan lain yang dimiliki adalah terkait penggunaan daya listrik yang tidak terbatas. Namun disisi lain yang menjadi kekurangan dari penggunaan listrik pasca bayar ini adalah pembayaran listrik dapat saja meningkat sewaktu-waktu dikarenakan tidak adanya batasan dalam penggunaan daya tarif listrik sehingga terkadang sang pemilik tidak menyadari jumlah daya listrik yang telah digunakannya.

Berdasarkan uraian mengenai kelebihan dan kekurangan sistem pembayaran listrik prabayar dan pasca bayar di atas, tentu saja pihak PLN selaku distributor penyedia jasa pelayanan listrik kepada masyarakat harus mampu melihat berbagai kondisi yang mungkin saja dapat menjadi masalah bagi operasional pelaksanaan program ini. Salah satunya adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sebab untuk mengukur suatu

pelayanan yang berkualitas dalam hal ini adalah pelayanan jasa listrik, pihak PLN harus mampu mengevaluasi berbagai kinerja yang dilakukannya sampai saat ini. Selain itu, persepsi atau tanggapan masyarakat terhadap penggunaan listrik Prabayar dan Pasca Bayar harus menjadi salah satu bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan sekaligus sebagai langkah awal dalam merevisi berbagai program yang dianggap kurang tepat dan kurang menyentuh kepentingan masyarakat.

Tingkat kepuasan masyarakat dalam penggunaan sistem listrik Prabayar dan Pasca Bayar tentu saja berbeda-beda. Hal ini bergantung kepada sejauh mana tingkat kemampuan masyarakat dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya yang bersinggungan langsung dengan penggunaan listrik. Untuk masyarakat yang memiliki tingkat ekonomi ke atas, tentu saja mereka beranggapan bahwa antara sistem listrik Prabayar dan Pasca Bayar tidak memiliki perbedaan disebabkan tingkat penggunaan listrik yang digunakan cukup tinggi. Tanggapan ini tentu saja berbeda bagi masyarakat yang mempunyai tingkat kemampuan ekonomi menengah ke bawah. Dikarenakan mereka harus mampu mengukur seberapa besar penggunaan daya listrik yang digunakannya dalam sebulan.

Sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya bahwa penggunaan listrik bagi masyarakat kelas menengah ke bawah merupakan hal yang penting dalam menunjang aktivitas keseharian mereka. Oleh karena itu, asumsi mengenai keunggulan dari penggunaan sistem listrik Prabayar bagi masyarakat menengah ke bawah tidak serta merta merubah cara pandang mereka tentang produk yang ditawarkan oleh PLN ini. Sebab mereka beranggapan bahwa penggunaan sistem

listrik Prabayar ini bergantung kepada seberapa besar nilai voucher yang akan diisi, semakin besar nilai vouchernya maka penggunaan listrik pun akan semakin besar. Hanya saja penggunaan sistem listrik Prabayar menurut mereka bukan saja dilihat dari satu sisi saja akan tetapi disisi lain perlu adanya ketelitian dalam memeriksa sisa nilai voucher yang ada dan itu yang terkadang diabaikan oleh pelanggan terutama bagi pelanggan yang memiliki aktivitas keseharian hidup yang tinggi diakibatkan oleh pekerjaan mereka.

Kedua program ini pada kenyataannya yang ditemukan oleh peneliti dengan hasil observasi di kalangan masyarakat lebih condong menggunakan listrik pascabayar dibandingkan dengan Prabayar. Saat ini pendaftar pengguna listrik baru diharuskan menggunakan listrik Prabayar. Banyak keluhan dan komentar yang disampaikan, kebanyakan berisi tentang pelayanan yang diberikan oleh PLN dan tidak adanya respon atau solusi yang diberikan terhadap keluhan pelanggan dari pihak PLN. Penelitian ini sangat penting dilakukan agar hasil penelitian nantinya dapat dijadikan sebagai sumber suatu bahan pertimbangan, pengambilan keputusan PLN terkait masalah tingkat kepuasan dan layanan terhadap listrik Prabayar dan pasca bayar, tentunya jika tidak segera ditingkatkan maka akan berdampak kepada PLN sendiri.

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Listrik Prabayar dan Pasca Bayar di Kelurahan Pompanua Riattang Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone.”

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan paparan dari latar belakang di atas, maka dari itu penulis mencoba merumuskan permasalahan pada:

1. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap layanan listrik pra bayar?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap layanan listrik pasca bayar?
3. Apakah perbedaan tingkat kepuasan pelanggan listrik pra bayar dan listrik pasca bayar?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penulisan ini adalah untuk:

1. Mengetahui kepuasan pelanggan terhadap layanan listrik prabayar
2. Mengetahui kepuasan pelanggan terhadap layanan listrik pasca bayar
3. Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dengan pasca bayar

D. Kegunaan Penulisan

Berdasarkan uraian di atas, maka diharapkan penelitian ini dapat membawa manfaat atau kegunaan baik akademis maupun praktis.

1. Kegunaan Akademis

Dapat menambah wawasan dalam bidang ilmu pengetahuan khususnya disiplin ilmu administrasi negara sekaligus menjadi bahan rujukan dan pertimbangan bagi calon peneliti yang akan melakukan penelitian terkait tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan listrik prabayar dan listrik pascabayar

2. Kegunaan Praktis

Diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan kepada PT. PLN (Persero) dalam peningkatan kualitas layanan listrik khususnya prabayar dan pascabayar dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat selaku pelanggan atau konsumen.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Tingkat Kepuasan Pelanggan

Penyelenggaraan layanan, baik kepada pelanggan internal dan eksternal kelompok penyedia dan pemberi layanan harus selalu berusaha untuk mengacu kepada target utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan. Menurut Lukman (dalam Pasolong, 2013), kepuasan merupakan tingkat perasaan dalam membandingkan unjuk kerja dan keinginan. Kemudian, Tjiptono (dalam Surjadi, 2009), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila pelayanan yang diberikan efisien dan efektif sehingga menciptakan ke loyalitasan pelanggan terhadap perusahaan.

Adapun Tjiptono (dalam Pasolong, 2013), menyatakan bahwa kepuasan merupakan harapan dari sebuah perusahaan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Ditambah lagi dengan Schaarnars manfaat terciptanya tingkat kepuasan yang diterima perusahaan tidak lain adalah peningkatan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan, bertambahnya efektivitas iklan pemasaran, pemasaran akan semakin bertambah, dan reputasi bisnis akan meningkat. Sementara itu, Kotler (dalam Surjadi, 2012), menandakan kepuasan pelanggan merupakan perasaan setelah membandingkan kinerja dan harapan.

Menurut teori Supranto (dalam Susanti, 2012), kepuasan konsumen merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu kumpulan aksi atau aktivitas yang terlihat, terkait dengan berkaitan dengan produk / jasa

selama memanfaatkan atau setelah menggunakan jasa atau produk. Sedangkan menurut jurnal Bachtiar (2011), kepuasan pelanggan merupakan perasaan absolut konsumen yang berkaitan dengan produk/jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa/produk. Dan teori Band dalam jurnal Musanto (2007) Kepuasan pelanggan merupakan suatu perbandingan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau loyalitas yang berlanjut.

Didasarkan pada pengertian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan selisih antara kenyataan dan keinginan serta hasil yang di peroleh dan sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan serta apabila kapasitas dari perusahaan dilihat dari prestasinya dapat memberikan kepuasan maka, tak lain keloyalitan pelanggan terhadap produk/jasa dianggap baik kemudian perusahaan tetap terjaga eksistensinya dimata pelanggan dan pemasaran perusahaan yang diberikan dapat diekspos keluar melalui pelanggan ke masyarakat dari mulut ke mulut.

Barata (2007), menjelaskan bahwa dalam dunia bisnis, jawaban yang sering diberikan oleh para pelaku bisnis antara lain, yaitu:

- a. Pelanggan harus puas agar mau berbisnis lagi dengannya.
- b. Pelanggan harus puas agar mereka menjadi pelanggan yang setia terhadap perusahaan.
- c. Pelanggan harus puas agar produk dan jasa perusahaan akan tetap mempunyai pasar yang baik.
- d. Pelanggan harus puas agar mampu memenangkan persaingan pasar.

- e. Pelanggan harus puas sehingga dapat dijadikan benteng dalam persaingan.
- f. Pelanggan harus dipuaskan karena pada hakekatnya merekalah yang memberikan keuntungan sehingga perusahaan dapat menggaji komisaris, direksi, manajer, karyawan, membayar bunga pinjaman, dan membagikan dividen kepada para pemilik.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa instansi pemerintah menempatkan pelayanan untuk memuaskan pelanggannya, yaitu publik (masyarakat) sebagai bentuk kewajiban sebagaimana yang diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dapat pula dikatakan sebagai imbalan karena sebagian besar pembiayaan negara berasal dari kontribusi masyarakat melalui pembayaran pajak, sedangkan para pelaku bisnis menempatkan pelanggan pada posisi mitra karena disadari olehnya bahwa kelangsungan bisnisnya sangat tergantung pada loyalitas para pelanggan kepada perusahaannya.

Lebih lanjut menurut Barata (2007), cara memuaskan pelanggan intern sangat berkaitan dengan kepentingan pihak pegawai dan organisasi/perusahaan yang bersangkutan. Bagi organisasi non bisnis pemenuhan diatur sesuai anggaran dasar, anggaran rumah tangga dan aturan kepegawaiannya. Khususnya untuk dunia bisnis, cara memuaskan pelanggan intern sangat erat kaitannya dengan hubungan industrialnya, yaitu:

1. Aturan yang menyangkut kepentingan dan hubungan timbal balik antara majikan dan pegawai
2. Aturan yang menyangkut hubungan pegawai dengan pegawai

3. Aturan yang menyangkut hubungan antara asosiasi pegawai dengan pegawai, manajemen, dan pemilik perusahaan.

Munurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007), ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan pelanggan atau penerima pelayanan. Kepuasan pelanggan dicapai apabila sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan. Oleh karena itu, dalam hubungannya dengan tingkat kepuasan masyarakat, keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survey indeks kepuasan masyarakat.

Menurut Rahmayanti (2010), kebutuhan pelanggan meliputi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional. Kebutuhan yang berdaya guna meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk yang berwujud fisik (tangible) meliputi alat, instrument, serta sarana fasilitas yang dapat diraba dan dilihat sedangkan kebutuhan emosional melingkupi nilai rasa fisiologis yang dipenuhi oleh sikap, perbuatan dan tingkah laku petugas pelayanan.

Berikut merupakan perbedaan poin-poin kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional menurut Rahmayanti (2010), yaitu:

1. Kebutuhan Praktis
 - a. Penyelesaian komplain
 - b. Informasi nomor telepon
 - c. Informasi harga produk/jasa
 - d. Kemudahan parkir
 - e. Kemudahan hubungan telepon

- f. Kemudahan akses internet/web
 - g. Ketersediaan *product knowledge* (brosur, katalog, flyer, dan sebagainya)
 - h. Ketersediaan atribut lainnya (slip, bon, dan sebagainya)
2. Kebutuhan Emosional
- a. Dihargai
 - b. Dianggap penting dan dipahami
 - c. Keramahan/kesopansantunan
 - d. Pujian
 - e. Kejelasan informasi
 - f. Ketepatan waktu
 - g. Kecepatan pelayanan
 - h. Tidak “dialung boyong”

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa kebutuhan pelanggan adalah masyarakat/pelanggan membutuhkan dukungan, penghargaan, kenyamanan, empati, kepuasan suport, dan wajah ramah dari seorang pegawai. Oleh karena itu kenalilah keberadaan pelanggan sehingga pelanggan dapat merasakan kepuasan dan perusahaan dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan dari pelayanan yang diberikan.

Berikut penjelasan mengenai 4P menurut Kotler & Armstrong yang Benyamin Molan (2012:75) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Produk

Produk adalah mengelola unsur produk termasuk perencanaan dan pengembangan produk atau jasa yang tepat untuk dipasarkan dengan mengubah produk atau jasa yang ada dengan menambah dan mengambil tindakan yang lain yang mempengaruhi bermacam-macam produk dan jasa.

b. Harga

Harga adalah suatu bentuk manajemen perusahaan yang akan menentukan harga pasar yang tepat bagi produk atau jasa dan harus menentukan strategi yang menyangkut potongan harga, pembayaran ongkos angkut, dan berbagai variabel yang bersangkutan.

c. Promosi

Promosi adalah unsur yang dipakai untuk memberitahukan dan memengaruhi pasar tentang produk dan jasa yang baru dalam perusahaan baik dengan iklan, penjualan pribadi, promosi penjualan dan lainnya.

d. Distribusi

Memilih dan mengelola prosedur perbisnisan di mana yang dipakai menyalurkan produk atau jasa agar dapat mencapai pasar sasaran.

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Yuliarmita dan Riyasa (2007) adalah:

1. Kecocokan kualitas pelayanan dengan tingkat harapan.
2. Tingkat kepuasan bila dibandingkan dengan yang sejenis
3. Tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan dengan cara memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan

meminimalkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan teori Zeithmal dan Bitner (dalam Surjadi, 2012), menyatakan kepuasan merupakan konsep yang lebih luas dari sekedar pengukuran kualitas pelayanan, akan tetapi dipengaruhi juga oleh faktor-faktor lain, yaitu:

1. Kualitas produk

Pelanggan puas jikalau setelah membeli dan menggunakan produk atau jasa tersebut ternyata kualitas produknya dianggap baik.

2. Harga

Pada pelanggan yang biasanya sensitive, maka harga murah adalah sumber kepuasan yang memang penting sebab pelanggan akan mendapatkan value for money yang cukup tinggi.

3. Kualitas Layanan

Kepuasan kepada kualitas pelayanan sulit ditiru. Kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik dan buruk tingkat layanan yang diberikan sesuai harapan pelanggan.

4. Faktor Emosional

Pelanggan merasa puas (bangga) sebab adanya emosional value yang diberikan kepada brand dari produk tersebut.

5. Biaya dan Kemudahan

Pelanggan biasanya akan semakin puas apabila tarif nya relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Berlandaskan uraian diatas, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu, kualitas produk karena dalam penentuan kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap produk yang dipasarkan perusahaan kepada konsumen karena mereka yang menilai produk itu sesuai keinginan dan harapannya. Kedua yaitu harga, juga harga memang berpengaruh aktif dalam kepuasan pelanggan disebabkan tarif yang dilayanagkan kepada pelanggan sesuai tarah kemampuannya. Ketiga yaitu pelayanan, ini yang menentukan secara dominan karena pelanggan dapat menilai seberapa jauh mereka dihargai dan diperlakukan oleh pegawai pada suatu perusahaan itu.

3. Unsur-Unsur Kepuasan Pelanggan

Menurut Semil (2018), unsur yang memuaskan masyarakat yang dilayani antara lain, yaitu:

1. Keramahan petugas

Keramahan merupakan suatu sikap dari seseorang yang dapat diekspresikan melalui bahasa tubuh. (misalnya senyum dan memberi hormat), cara berpakaian dan tutur kata.

2. Ketepatan Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian ini berkaitan dengan beberapa lama satu jenis perizinan dapat diselesaikan oleh pemberi layanan dalam waktu yang sudah ditentukan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan ini adalah berapa besar uang yang harus dikeluarkan oleh masyarakat yang dilayani sesuai jenis pelayanan mereka butuhkan dan berdasarkan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

4. Kenyamanan

Kenyamanan berkaitan dengan sarana prasarana yang disediakan yang membuat masyarakat yang dilayani menjadi betah dan senang di tempat tersebut.

5. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

6. Keadilan dalam Pelayanan

Unsur keadilan dalam pelayanan ini artinya pemberi seharusnya memberikan perlakuan yang sama pada semua unsur atau semua golongan yang berbeda tanpa melihat status masyarakat.

Adapun menurut Semil (2018), unsur yang tidak memuaskan masyarakat antara lain, yaitu :

1. Kemudahan proses

Secara teoritis, turunan dari prosedur tersebut adalah SOP yang menjelaskan bagaimana setiap proses atau prosedur tersebut dilakukan. Atau dengan kata lain, SOP itu adalah bagaimana mengoperasionalkan sebuah proses atau prosedur. Masyarakat menganggap prosedur pelayanan tidak begitu mudah, terutama berkaitan dengan pemeriksaan berkas

persyaratan. Masyarakat tidak mengetahui dengan pasti persyaratan yang harus dipenuhi, sehingga proses penyiapannya menjadi memakan waktu.

2. Kejelasan Informasi

Seperti diuraikan diatas pada bagian sebelumnya, informasi ini berkaitan dengan apa yang disampaikan kepada penerima layanan dan media apa yang digunakan untuk menyampaikan informasi tentang pelayanan secara terbuka dan transparan. Unit pelayanan harus menyediakan berbagai saluran informasi tentang pelayanan, tapi belum maksimal hasilnya, terutama informasi tentang biaya pelayanan. Masyarakat masih menggunakan cara manual untuk mengetahui informasi pelayanan dengan datang langsung ke kantor.

B. Konsep Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu cabang pembahasan yang cukup aktual dalam penyajian birokrasi. Menurut Lovelock (dalam Waluyo, 2007), pelayanan adalah hal-hal yang diterapkan terhadap sesuatu produk akan meningkat daya atau nilai terhadap pelanggan. Lebih lanjut Lovelock (dalam Waluyo, 2007), menyebutkan bahwa pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang sangat baik pula. Hal yang paling penting adalah membuat setiap organisasi berorientasi pada kualitas.

Menurut Lovelock (dalam waluyo, 2007), pelayanan merupakan jawaban terhadap kepentingan manajerial yang memang berproitas akan terpenuhinya pengguna jasa/pelanggan mendapatkan produk yang diinginkan. Pelayanan public

menurut Sinambela (2007), adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk masyarakat yang memiliki aktivitas dalam manfaat untuk suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan walaupun produk tidak terikat pada hasilnya. Lain halnya dengan pendapat Normann (dalam Waluyo, 2007), pelayanan adalah proses sosial, manajemen adalah kemampuan untuk mengarahkan proses-proses sosial.

Berlandaskan pengertian diatas yang dipaparkan oleh ahli pakar maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu proses dimana ada yang dilayani dan melayani sehingga dapat memberikan kepentingan yang dimaksud atau yang diinginkan oleh pelanggan (dilayani) tentang produk atau jasa untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

2. Ciri-ciri Pelayanan Publik

Dalam perkembangan manajemen pemerintahan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, pelayanan publik berkembang dengan orientasi pengelolaan pada pemerintahan dikendalikan pelanggan. Mustopadidjaja (dalam Rakhmat, 2009), yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Lebih memfokuskan diri kepada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan masyarakat.
2. Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan sehingga masyarakat memiliki rasa puas yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang tersedia.

3. Menerapkan sistem kompetisi dalam penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat terhadap penerima pelayanan yang berkualitas
4. Terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan, dan sasaran yang berorientasi pada hasil
5. Lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat
6. Lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan
7. Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan
8. Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

Adapun menurut Sondang P.Siagian (dalam Ahmad: 2014) ciri-ciri pelayanan publik, yaitu:

1. Tidak dapat memilih konsumen.
2. Perencanaan dibatasi oleh peraturan.
3. Pertanggungjawaban yang kompleks.
4. Sangat teliti.
5. Semua tindakan dapat justifikasi.
6. Tujuan dan output sulit diukur dan ditentukan.

Didasarkan ciri yang dikemukakan oleh pakar diatas dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri pelayanan publik adalah keseluruhan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sesuai dengan kewenangannya, baik pelayanan yang sifatnya langsung maupun tidak langsung melalui kebijakan tertentu.

3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Suatu pelayanan publik yang ideal minimal memiliki prinsip dasar, Kristiadi (dalam Rakhmat, 2009:), yaitu:

1. Pelayanan yang diberikan harus memperhatikan kebutuhan masyarakat dan sistem pelayanan yang dilakukan oleh pihak lain yang memiliki aspek kepuasan layanan kepada masyarakat.
2. Pelayanan yang semakin lama semakin meningkat sementara permintaan masyarakat tidak boleh ditinggalkan. Apalagi kalau birokrasi telah memacunya untuk meningkatkan permintaannya maka pelayanan yang diterapkan tidak boleh mundur.
3. Pelayanan hari dievaluasi, tidak saja keberhasilannya tetapi juga kegagalannya dari pelaksanaan sistem pelayanan yang diterapkan. Keberhasilan sistem pelayanan secara optimal diinformasikan kepada masyarakat sehingga mendapat dukungan yang lebih luas dari masyarakat itu sendiri.
4. Pelayanan yang memiliki karakteristik tidak berhadapan langsung dengan kebutuhan masyarakat agar ditempatkan ditengah-tengah suatu sistem pelayanan, dan bukan justru dibarisan paling depan.
5. Pelayanan yang kurang memperhatikan hirarki nilai kepuasan masyarakat sebenarnya memiliki hirarki nilai kepuasan tertentu.

Adapun pendapat menurut Pranoto (2008), tentang prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu:

- a. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak boleh berbelit-belit dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan. Harus ada kejelasan dari aspek persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan

bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- c. Ketepatan waktu. Pelaksanaan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, cepat, dan sah.
- e. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian.
- f. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai.
- h. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau masyarakat, dan dapat dimanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi dan lingkungan yang indah.

Berlandaskan prinsip-prinsip diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa prinsip dasar pelayanan sebenarnya merupakan konsep yang senantiasa dikaitkan

dengan proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan pemberi layanan, yaitu aparaturn pemerintahan.

4. Kualitas Layanan

Kualitas layanan telah hampir menjadi faktor menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan membutuhkan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik. Menurut teori Lewis dan Booms (dalam Afrinda, 2015) Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai harapan pelanggan.

Peningkatan kualitas pelayanan, dapat digunakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik (Rakhmat, 2009), yaitu:

- a. Menetapkan standar pelayanan, yaitu suatu standar prosedur pelayanan yang berkualitas.
- b. Terbuka terhadap segala kritik, sarana, maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan
- c. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil, dan masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan.
- d. Mempermudah akses keseluruhan masyarakat pelanggan
- e. Menggunakan sumber-sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif.
- f. Selalu mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas layanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Sekarang ini pelanggan semakin pintar, mereka sangat kritis sehingga pelaku bisnis harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapannya. Sedikit saja penyimpangan, misalnya pelayanan yang tidak sesuai dengan diharapkan, maka pelanggan akan menilai jelek perusahaan pada umumnya. Maka dari itu penulis mengambil pendapat Barata (2007), tentang kualitas layanan internal dan kualitas layanan eksternal yaitu:

1. Kualitas Layanan Internal

Kualitas pelayanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai organisasi/perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan internal yaitu:

- a. Pola manajemen umum organisasi/perusahaan
- b. Penyediaan fasilitas pendukung
- c. Pengembangan sumberdaya manusia
- d. Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja
- e. Pola intensif

2. Kualitas Layanan Eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kita boleh berpendapat bahwa kualitas ditentukan oleh beberapa faktor, antara lain:

- a. Yang berkaitan dengan penyedia jasa:
 - a) Pola layanan dan tata cara penyediaan/pembentukan jasa tertentu
 - b) Pola layanan distribusi jasa
 - c) Pola layanan penjualan jasa
 - d) Pola layanan dalam penyampaian jasa
- b. Yang berkaitan dengan penyediaan barang:
 - a) Pola layanan dan pembuatan barang berkualitas atau penyediaan barang berkualitas
 - b) Pola layanan pendistribusian barang
 - c) Pola layanan penjualan barang
 - d) Pola layanan purna jual.

Berlandaskan kualitas layanan internal dan kualitas eksternal diatas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa faktor-faktor yang ada pada kualitas internal lebih condong ke loyalitas dan integritas pada diri masing-masing pegawai. Dan mampu untuk mengembangkan pelayanan yang terbaik. Apalagi jika semua kegiatan dapat dilakukan secara terintegritas dalam bentuk memfasilitasi maka hasil kerjanya akan mampu menunjang kelancaran usaha. Sedangkan kualitas pelayanan eksternal lebih condong ke kinerja pelayanan berkaitan dengan penyediaan jasa dan penyediaan barang.

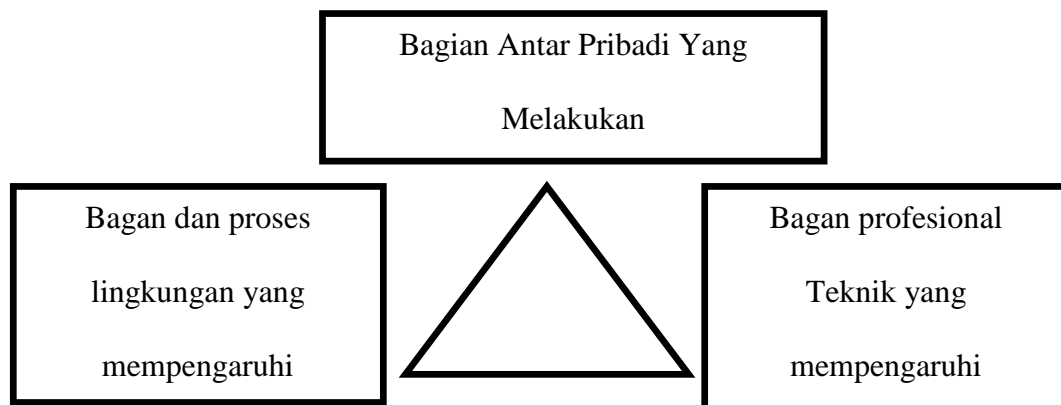
Kualitas memberi suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan organisasi. Parasuraman dan Zeithami (dalam Rakhmat, 2009), mengemukakan lima dimensi kualitas, yaitu:

- a. *Tangibles*(Wujud), yaitu faktor fasilitas fisik, peralatan atau sarana, dan pegawai yang dimiliki oleh suatu organisasi.
- b. *Reability* (Keandalan),dimaksudkan sebagai suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera, akurat dan terpercaya. Untuk kualitas yang handal merupakan harapan pelanggan yang berarti bahwa suatu pelayanan setiap saat dituntut untuk dapat dilaksanakan dengan segera melalui cara yang benar tanpa ada kesalahan didalamnya.
- c. *Responsiveness*(Daya tanggap), yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan untuk memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap. Daya tanggap berpengaruh terhadap pelayanan kualitas pelayanan yang dipersepsi oleh pelanggan termasuk dalam dimensi ini adalah waktu tunggu untuk memperoleh pelayanan.
- d. *Assurance*(Jaminan),merupakan pengetahuan, kemampuan dan keramahan pegawai untuk dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan kepada organisasi. Aspek ini meliputi kompetensi atau kemampuan dalam memberikan pelayanan yang didukung oleh adanya rasa hormat, dapat dipercaya, jaminan rasa aman bagi pelanggan.
- e. *Empathy*(empati),merupakan kepedulian, ketulusan, perhatian, serta berbagai kemudahan dalam komunikasi yang diberikan oleh organisasi dan pegawainya kepada pelanggan, juga perlunya kemampuan mengadakan pendekatan secara individu dan upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Teori Andaleeb dan Conway(dalam Wijayanto, 2015), menyatakan dengan membuat modifikasi dimensi kualitas pelayanan menunjukkan adanya pengaruh yang positif tiga dimensi kualitas pelayanan yaitu, responsiveness, reliability dan price terhadap kepuasanpelanggan. Dimensi responsivenessmerupakan faktor yang paling berpengaruhterhadap kepuasan konsumen.Sedangkan teori Olorunniwo dalam Wijayanto (dalam Wijayanto ,2015),menghasilkan temuan tangible, responsiveness, knowledge dan recoverymerupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Faktor responsivenessdan knowledge merupakan faktor yang lebih tinggi pengaruhnya terhadap kepuasankonsumen dibandingkan faktor *tangible* (wujud)dan *recovery*. (pemulihan) Sedangkan faktor *tangible*(wujud) merupakan faktor yang kurang pentingdibandingkan dengan ketiga faktor lainnya.

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima memang lebih mengarah kepada pelanggan dan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Ukuran berhasilnya menyediakan pelayanan yang berbobot bergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani dikutip Lukman (dalam Idrus, 2007). Jadi penulis dapat mengartikan bahwa lebih mengarah kepada pelayanan eksternal, dari pendapat pelanggan , lebih dipentingkan atau lebih didahulukan jika ingin meraih kinerja pelayanan yang berbobot.

Memang pada landasan utamanya ada tiga keputusan pokok untuk melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik dikutip Tjiptono(dalam Lukman: 2007), yaitu :



Gambar 1.1 : Segetiga keseimbangan dalam kualitas pelayanan

Ilustrasi diatas penulis melihat bahwa untuk melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara:

1. Unsur antar perseorangan yang melaksanakan
2. Unsur tata cara dan lingkungan yang mengikat
3. Unsur berpengalaman dan metode yang dipergunakan

Menurut Gasprez (dalam Lukman, 2007), pada landasan yang sebenarnya sistem kualitas modern memiliki karakteristik, yaitu:

1. Sistem kualitas modern mendahulukan pelanggan yang artinya produk dibuat berdasarkan keinginan pelanggan melalui riset pasar selanjutnya diproduksi dengan baik dan benar.
2. Sistem kualitas modern memiliki karakteristik yang aktif dalam partisipasi yang dipimpin langsung oleh direktur untuk proses peningkatan kualitas pelayanan.
3. Sistem kualitas modern dengan karakteristik pengertian/pemahaman dari tiap orang pada tanggungjawab yang lebih kecil untuk kualitas

4. Sistem kualitas modern dengan karakteristik untuk aktivitas yang lebih mendahulukan pada tindakan pencegahan kerusakan, tidak berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja.

Berkaitan dengan pelayanan publik, maka kualitas layanan listrik Prabayar dan Pascabayar pada PT.PLN harus sesuai dengan standar pelayanan publik yang diterangkan pemerintah. Mengacu pada hak dan kewajiban PLN, pemerintah sangat menekankan bagaimana kualitas pelayanan itu dapat diwujudkan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pada pelanggan..

Ada beberapa layanan yang diberikan oleh PT.PLN (Persero) yaitu listrik Prabayar dan listrik Pascabayar, berikut penjelasan tentang produk listrik Prabayar dan Pascabayardikutip:

1. Listrik Prabayar

Listrik Prabayar merupakan listrik keluaran pada tahun 2009 sejak diluncurnkannya dan listrik Prabayar ini diartikan bahwa pelanggan membeli lebih terdahulu energi listrik sebelum menggunakannya. Prabayar ini menjajikan bahwa kemutakhiran dan kenyamanan pelanggan yang memakainya akan lebih menghemat namun sebaliknya. Cara pemakaian Prabayar ini mula-mula pemilik membeli di konter pulsa untuk membeli voucher dan pada nomor voucher tersebut terdapat energi listrik sesuai dengan pembelian pelanggan. Kemudian voucher yang dibeli di masukkan dengan cara *bergainser* yang ada pada meteran listrik pelanggan. Pada listrik Prabayar ini menggunakan voucher mulai dari Rp.20.000 s/d Rp.2.000.000.

Pihak PT.PLN dengan inovasi barunya untuk tetap memberikan ide yang terbaiknya maka dalam hal pelayanan untuk pelanggan harus tetap ditingkatkan. Salah satunya dengan adanya listrik Prabayar maka untuk menjawab keluhan pelanggan ada beberapa alasan dimunculkannya program ini, yaitu:

- a. Kesalahan baca meteran oleh beberapa pegawai PLN
- b. Ketidaknyamanan pelanggan saat pegawai PLN datang tiba-tiba ke rumah pelanggan untuk mengecek meteran.
- c. Listrik padam secara tiba-tiba jika telat membayar energi listrik.
- d. Naiknya tagihan listrik jika pelanggan terlambat membayar.
- e. Tagihan tidak menentu yang dibayar pelanggan

PLN memiliki tujuan dengan dikembangkannya listrik Prabayar ini diharapkan dapat menguntungkan pelanggan dengan menggunakan layanan tersebut pelanggan dapat mengatur pemakaian listrik dan dapat mematok anggaran biaya listrik bulanan. LPB (Listrik Pra Bayar) ini mendapat respon yang baik dari para pelanggan.

Uraian diatas dapat dilihat ada beberapa manfaat pelanggan pengguna listrik Prabayar, yaitu:

- a. Pemakaian listrik dapat dipantau sendiri oleh pelanggan
- b. Listrik Prabayar lebih disiplin dalam hal anggaran belanja
- c. Pembayarannya tidak terikat dengan jadwal pembayaran
- d. Membeli energi listrik sendiri
- e. Tidak dikenakan pajak pada saat terlambat pembayaran

2. Listrik Pascabayar

Listrik pascabayar merupakan pelanggan menggunakan terlebih dahulu energi listrik dan membayar pada jatuh tempo pemabayaran. Pada tahun 2007 listrik Prabayar merupakan satu-satunya ketenagalistikan yang dipakai dan diandalkan oleh PT.PLN untuk para pengguna ketenagalistrikan. Program pascabayar ini adalah pelanggan menggunakan tenaga listrik terlebih dahulu dan membayar belakangan dan apabila catatan yang terdapat pada KWH meter (*Kilo Wath Hour*) menunggak selama beberapa bulan maka akan dilakukan pencabutan listrik. Oleh karena akibat kemajuan ilmu teknologi yang berkembang pesat maka tentunya mendapat banyak keluhan oleh masyarakat luas.

Listrik pascabayar merupakan pemakaian tenaga listrik dengan menggunakan meteran elektronik pascabayar dengan sistem pembayaran diakhir atau batas pemakaian listrik. Pelanggan listrik pascabayar setiap bulannya dilakukan pembacaan meteran yang berfungsi untuk persiapan, pengendalian kegiatan pembacaan, pelaksanaan, dan pencatatan serta perekaman angka kedudukan meter alat ukur meter KWH pada setiap pelanggan serta pembacaan dan pencatatan petunjuk saklat waktu. Setelah itu maka data meter yang telah di catat dan dikirim kepada fungsi pembuatan rekening, lalu dilakukan pemeriksaan hasil pembacaan meter dan perbaikan kesalahan pembaca meter. Setelah itu melakukan laporan sesuai bidangnya dan nantinya akan diterbitkannya rekening listrik hasil pemakaian listrik pada setiap bulannya, dan dilakukan pembayaran di akhir kepada PT PLN sesuai dengan pemakaian listrik yang digunakan oleh pelanggan.

C. Perbedaan Tingkat Kepuasan Terhadap Layanan Listrik Prabayar dan Listrik Pascabayar

Tingkat kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan perbandingan masyarakat atau pelanggan terhadap hasil kerja dan keinginannya untuk mendapatkan kepuasan antara yang melayani dan dilayani. Dari tingkat kepuasan ini dapat mempengaruhi kualitas layanan. Dengan kualitas layanan ini dapat diukur seberapa jauh tingkat kinerja yang diberikan kepada pelanggan dengan mengukur benar-benar maksimal atau minimal.

Layanan merupakan jasa yang diberikan suatu perusahaan kepada konsumen sesuai dengan pasar. Pelayanan ini merupakan instruksi dari perusahaan bahwasanya pelayanan yang baik maka akan membuahkan hasil baik dan lebih mengarah ke kualitas pelayanan yang diimpikan oleh setiap pelanggan dengan adanya pelayanan prima. Kualitas pelayanan merupakan penetapan dari keberlangsungan dari suatu organisasi baik birokrasi pemerintah maupun birokrasi swasta untuk tetap menjaga keberadaan atau eksistensinya.

Listrik Prabayar merupakan listrik yang digunakan oleh pelanggan dengan cara membeli token atau pulsa lalu dimasukkan ke meter setelah itu bisa langsung digunakan oleh pelanggan itu sendiri. Listrik prabayar mendapat respon baik dari masyarakat namun masih tetap dikalahkan oleh listrik pascabayar. Listrik prabayar tarif yang dipasarkan mulai dari Rp. 20.000 s/d Rp.2.000.000,-. KWH prabayar tidak dapat diganggu oleh pihak PLN karena tidak ada lagi sistem pajak keterlambatan.

Listrik pascabayar merupakan listrik yang digunakan oleh pelanggan dengan cara memakai energi listrik dan membayar belakangan. Listrik pascabayar dibayar secara terstruktur oleh pelanggan. Pelanggan pascabayar terkadang harus membandingkan seberapa besar pemakaian yang digunakan dari tiap bulan yang berbeda. Tarif yang digunakan oleh pascabayar tidak dapat dikenakan tarif seperti prabayar karena tagihan dapat dilihat apabila pihak PLN memeriksa meter di rumah pelanggan. Jadi sewaktu-waktu pemakaian pascabayar biasa anjlok. Jika terlambat pembayaran yang dilakukan pelanggan maka akan dikenakan tarif pajak

D. Penelitian Terdahulu

Adanya penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan suatu penelitian sehingga dapat memperkaya teori yang ingin digunakan untuk mengkaji penelitian yang akan dilakukan. Dari penelitian terdahulu ini, penulis menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul yang akan dilakukan penelitian oleh penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian yang memiliki variabel yang satu diantaranya memiliki kesamaan dengan apa yang menjadi salah satu aspek kajian penelitian penulis dan digunakan sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang penulis dapatkan dalam bentuk jurnal yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis :

1. Analisis perbedaan Tingkat Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Listrik Pintar (Prabayar) dan Masyarakat Pengguna Layanan Listrik Konvensional (Pasca Bayar) PT.PLN

Judul penelitian diatas merupakan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Aleksander F.Simatupang (2017) dari penelitian tersebut dimana variabel “Analisis perbedaan tingkat kepuasan masyarakat pengguna Layanan Listrik Pintar (Prabayar) dan Masyarakat Pengguna Layanan Listrik Konvensional (Pasca Bayar) PT.PLN “. Perbedaan dalam penelitian ini Felisiana Bandong Galla (2017), menggunakan variabel Kepuasan Masyarakat (X) dan Variabel Listrik Prabayar dengan Listrik Pascabayar (Y), sedangkan variabel yang akan penulis teliti juga memiliki dua variabel yaitu Kepuasan Masyarakat (X) dan Pelayanan (Y) jadi yang membedakan dari kedua peneliti sekarang dan terdahulu adalah dari Objek yang diteliti oleh peneliti sekarang yaitu di Kelurahan Pompanua Kecamatan Ajangale sedangkan peneliti terdahulu objek penelitiannya di PT PLN. Terdapat pula perbedaan kedua penelitian terdahulu dan sekarang yaitu di penulis sekarang menggunakan variabel (Y) yaitu Pelayanan.

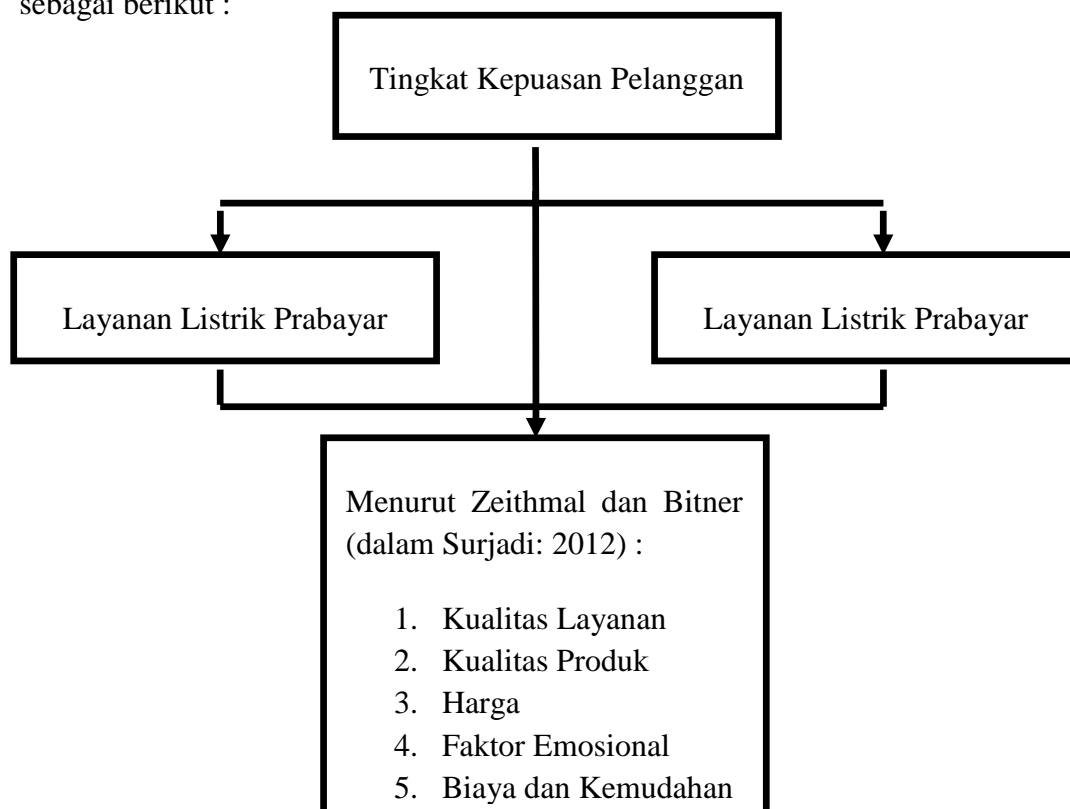
2. Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Pengguna Listrik Prabayar dan Pasca Bayar pada PT PLN Rayon Balog

Penelitian yang dilakukan oleh Vivit Karlosiana, Satrijo dkk (2018) menjelaskan bahwa hasil dari penelitian yang telah dilakukan dengan menguji variabel Kualitas Pelayanan Listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) Rayon Balog. Perbedaan dalam penelitian ini Vivit Karlosiana, Satrijo dkk (2018) menggunakan variabel (X) Kualitas Pelayanan dan Variabel kepuasan Pelanggan (Y) sedangkan variabel yang akan penulis teliti juga memiliki dua variabel yaitu Kepuasan Masyarakat (X) dan Pelayanan (Y) yang membedakan dari peneliti terdahulu yaitu peneliti

terdahulu memakai kata perbedaan sedangkan peneliti memakai kata perbandingan sehingga membandingkan dua kelurahan yang ada di kecamatan ajangale kab.Bone. Serta objek yang berbeda pula dengan penelitian terdahulu.

E. Kerangka Pikir

Kerangka pikir yang digunakan sebagai dasar atau landasan dalam pengembangan berbagai konsep yang digunakan dalam penelitian serta hubungannya dengan rumusan masalah. Dengan mengacu pada konsep yang telah disebutkan diatas, maka kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melihat beberapa indikator-indikator yang terkait dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Listrik Prabayar dengan Listrik Pascabayar. Dalam penelitian ini akan digambarkan dengan bagan kerangka pikir sebagai berikut :



Gambar 2.1: Kerangka Pikir

F. Definisi Operasional

Untuk lebih memudahkan dan mengukur serta memahami variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini, maka berikut merupakan definisi operasional dari variabel dan indikator penelitian ini yaitu:

a) Tingkat Kepuasan Pelanggan

Tingkat kepuasan pelanggan merupakan tingkatan perbandingan antara hasil kerja dan keinginan masyarakat tercapai atau terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien sehingga harapan perusahaan tercapai dan loyalitas pelanggan didapatkan oleh perusahaan. Indikator Kepuasan Pelanggan yaitu:

1. Kualitas layanan

Pelayanan atau jasa yang dimaksud tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia pada PT PLN (Persero). Indikator pengukuran variable kualitas layanan yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan
- b. Pelayanan yang ramah
- c. Sikap pegawai sopan saat melayani
- d. Penampilan petugas
- e. Daya tarik produk

2. Kualitas Produk

Kualitas produk yang dimaksud adalah pelanggan harus dipuaskan dengan produk yang berkualitas. Indikator pengukuran variable kualitas produk yaitu:

- a. Kenyamanan pemakaian
- b. Daya tahan listrik

- c. Dayatarik
- d. Kinerja produk
- e. Bentuk pemakaian listrik

3. Harga

Harga adalah pencerminan dari nilai pada PT PLN (Persero). Indikator pengukuran variabel harga yaitu:

- a. Harga terjangkau
- b. Kesesuaian harga produk
- c. Relative murah
- d. Manfaat produk
- e. Harga pesaing

4. Factor Emosional

Factor emosional adalah factor yang berhubungan dengan gaya hidup seseorang pada PT PLN (Persero). Indikator pengukuran variabel factor emosi yaitu:

- a. Rasa bangga membeli produk
- b. Rasa percaya diri karena PLN perusahaan bonafit
- c. Rasa bangga karena produk bagus
- d. Sejak lama menggunakan produk
- e. Faktor kebutuhan

5. Biaya dan Kemudahan

Biaya dan kemudahan adalah pengorbanan yang dikeluarkan pelanggan untuk mendapatkan produk yang relative mudah, nyaman dan efisien pada PT PLN. Indikator pengukuran variable biaya dan kemudahan yaitu:

- a. Biaya produk rendah
- b. Nyaman dengan biaya yang relative rendah
- c. Cepat dalam mendapatkan produk
- d. Prosedur pembuatan nota cepat
- e. Lokasi mudah dijangkau

b. Layanan Listrik Prabayar

Listrik prabayar merupakan energi listrik terlebih dahulu dibayar oleh pelanggan sebelum menggunakannya. Tarif prabayar biasa dikenal dengan tarif pelanggan subsidi.

c. Layanan Listrik Pascabayar

Layanan Listrik Pascabayar merupakan energi listrik dipakai terlebih dahulu oleh pelanggan dan dibayar secara terstruktur atau setiap bulannya sesuai dengan tagihan rekening listrik. Berbeda dengan tarif listrik prabayar, pada tarif listrik pascabayar ini menggunakan tarif pelanggan non-subsidi ada biaya *abonemen*(biaya beban) dikenakan oleh pelanggan sesuai dengan pemakaian listrik pelanggan.

G. Hipotesis

Ho : Tidak adanya Perbedaan antara tingkat kepuasan pelanggan dengan layanan dalam pelayanan listrik prabayar dan listrik pascabayar di Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone = 0.

Ha : Adanya Perbedaan antara tingkat kepuasan pelanggan dengan layanan dalam pelayanan listrik Prabayar dan listrik Pascabayar di Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone 0.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai setelah dilakukannya ujian proposal, lokasi penelitian ini bertempat di Kelurahan Pompanua Riattang di Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone. Alasan penentuan lokasi adalah pada Kelurahan Pompanua Riattang lebih pemakaian listrik pascabayar lebih banyak dibandingkan pemakaian Prabayar dan tujuannya untuk melihat perbedaan pemakaian listrik Prabayar dan pascabayar dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan pemakaian kedua program dari PT.PLN tersebut.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Terkait dengan judul penelitian, maka penulis mengenai perbedaan tingkat kepuasan pelanggan terhadap listrik Prabayar dan pascabayar di Kecamatan Ajangale menggunakan jenis penelitian kuantitatif dan tipe penelitian survei. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan filsafat positivisme sebagai dasarnya, untuk meneliti jumlah populasi dan sampel, menggunakan instrument penelitian dalam pengumpulan datanya demi menguji hipotesis yang terdapat didalamnya. Tipe penelitian survey yaitu, penelitian yang meneliti karakteristik untuk membuktikan adanya kaitan antara sebab akibat terhadap variabel yang akan diteliti.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh

penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya menurut Sugiyono (2010). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini pelanggan listrik Prabayar dan Pascabayar di Kelurahan Pompanua Pompanua Riattang yang berjumlah 2.552 Kelurahan Pompanua Riattang.

Dalam penarikan jumlah ukuran sampel, peneliti menggunakan pengambilan sampel secara *accidental sampling*. Menurut Malhotra (2007) *Accidental sampling* adalah prosedur sampling yang memilih sampel orang atau unit yang paling mudah di jumpai atau diakses. Sesuai dengan penarikan sampel dengan *non probability sampling* pada umumnya digunakan teknik atau rumus sesuai dengan teori Malhotra (2007) paling sedikit harus 2 atau 3 dari jumlah item pertanyaan. Dalam hal ini terdapat 25 item pertanyaan. Jadi jumlah sampel yang di ambil dalam penelitian ini adalah 50 sampel (25 pertanyaan x 2). Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteilti menurut Arikunto (2010).

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data atau informasi yang mendukung tujuan penelitian, peneliti menggambarkan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi adalah kegiatan mengamati secara langsung obyek penelitian dengan mencatat gejala-gejala yang ditemukan di lapangan untuk melengkapi data-data yang diperlukan sebagai acuan yang berkenaan dengan topik penelitian.
2. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang dipergunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang

pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui menyangkut seputar masalah penelitian yang dilakukan.

3. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan menggunakan catatan-catatan tertulis yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang menyangkut masalah yang akan diteliti.

E. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik yaitu analisis statistik yang umumnya ada dalam penelitian kuantitatif dengan bantuan SPSS. Metode analisis kuantitatif yang digunakan haruslah sesuai dengan jenis sebuah data yang nanti akan dianalisis, tujuan penelitian, hipotesis yang akan diuji dan desain penelitian yang ditetapkan.

Analisis data juga dilakukan menggunakan skala likert. Skala likert yang paling sering digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi responden terhadap suatu obyek. Pemberian skor atau nilai dimulai dari yang tertinggi 4 dan skor terendah 1. Klasifikasinya antara lain ialah :

- a. Sangat Puas : 4
- b. Puas : 3
- c. Tidak Puas : 2
- d. Sangat tidak Puas : 1

Analisis dapat dilanjutkan dengan menghitung teknik uji chi kuadrat. Menurut Sofyan (2013) Uji Chi kuadrat dapat dikatakan sebagai uji proposrsi untuk dua peristiwa atau lebih dan data berjenis nominal, sehingga datanya

bersifat diskrit. Dalam uji chi kuadrat dihadapkan pada suatu pengujian apakah perbedaan antara frkuensi hasil observasi (disimbolkan f_o) dengan frekuensi yang diharapkan oleh peneliti (disimbolkan f_e) dari sampel yang terbatas merupakan perbedaan yang signifikan atau tidak . Secara umum rumus χ^2 ialah:

a. Tahapan Menghitung χ^2

Rumus yang digunakan untk menghitung X^2

$$X^2 = \frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e}$$

X^2 = Nilai Chi Kuadrat

f_o = frekuensi diobservasi (frekuensi empiris)

f_e = frekuensi yang diharapkan (frekuensi teoritis)

Rumus mencari frekuensi teoritis (f_e)

$$f_e = \frac{(\sum f_k) \times (\sum f_b)^2}{\sum T}$$

f_e = frekuensi yang diharapkan (frekuensi teoritis)

$\sum f_k$ = jumlah frekuensi pada kolom

$\sum f_b$ = jumlah frekuensi pada baris

$\sum T$ = jumlah keseluruhan baris atau kolom

b. Menentukan Kriteria Pengujian

Berdasarkan kaidah pengujian bertujuan untuk mengetahui hipotesis mana yang diterima berdasarkan kaidah pengujian yaitu:

1. Jika nilai χ^2 hitung $\geq \chi^2$ tabel maka tolak H_o , artinya signifikan dan

2. Jika nilai χ^2 hitung $\leq \chi^2$ tabel maka terima H_0 artinya tidak signifikan.

c. Rumus Penentuan Skor Untuk Setiap Indikator

$$\text{Indikator perolehan} = \frac{\text{Jumlah skor responden}}{\text{Jumlah skor ideal}} \times 100 = \text{jumlah skor}$$

| No. | Skoring | Keterangan |
|-----|---------|-------------------|
| 1 | 0-25 | Sangat Tidak Puas |
| 2 | 26-50 | Tidak Puas |
| 3 | 51-75 | Puas |
| 4 | 76-100 | Sangat Puas |

F. Teknik Pengabsahan Data

Adapun teknik pengabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Validitas

Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Rumus : $R \text{ hitung} > R \text{ total} = \text{valid}$

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi. Rumus : $\text{Crombach Alpha} > 0,6$

BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Perusahaan

Pengusahaan ketenagalistrikan di kota Makassar dan sekitarnya sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda di Indonesia. Saat itu penyediaan tenaga listrik dikelola oleh suatu lembaga yang disebut *Electriciteit Wezen*. Konon pembangkit listrik di Kota Makassar yang pertama kali terpasang yaitu sekitar tahun 1914 dengan menggunakan mesin uap yang berlokasi di Pelabuhan Makassar. Sejalan dengan pertumbuhan kota yang diikuti dengan meningkatnya kebutuhan akan tenaga listrik, pada tahun 1925 dibangun Pusat Listrik Tenaga Uap (PLTU) di tepi sungai Jeneberang daerah Pandang-pandang, Sungguminasa. PLTU tersebut berkapasitas 2000 KW. Sejarah mencatat bahwa PLTU Pandang-pandang Sungguminasa ini hanya mampu beroperasi hingga tahun 1957.

Selanjutnya pada tahun 1946 dibangun Pusat Listrik Tenaga Diesel (PLTD) yang berlokasi di bekas lapangan sepak bola Bontoala. Kedua pembangkit listrik tersebut yaitu PLTU Pandang-pandang, Sungguminasa dan PLTD Bontoala dikelola oleh N.V. Nederlands Indische Gas Electriciteit Maatschappij (N.V. NIGEM). Pada tahun 1949 seluruh pengelolaannya ini dialihkan kepada N.V. Overseese Gas dan Electriciteit Maatschappij (N.V. OGEM). Menindaklanjuti momentum Proklamasi Kemerdekaan RI tanggal 17 Agustus 1945, sebagai dampak perkembangan politik

pemerintahan Negara Kesatuan RI, pada pertengahan tahun 1957 perusahaan ketenagalistrikan di kota Makassar dinasionalisasi. Perusahaan ketenagalistrikan selanjutnya diserahkan kepada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Makassar. PLN Makassar inilah yang kita kenal dewasa ini.

PLN Makassar memiliki wilayah operasi perusahaan terbatas hanya di kota Makassar. Adapun di daerah-daerah di luar kota Makassar antara lain kota Majene, Bantaeng, Bulukumba, Watampone dan Palopo untuk pusat pembangkitnya ditangani oleh PLN Cabang Luar Kota sedangkan pendistribusiannya dilaksanakan oleh PT. Maskapai untuk Perusahaan-perusahaan Setempat (PT. MPS). Pada tahun 1961 PLN Pusat di Jakarta membentuk unit PLN Eksploitasi VI dengan wilayah kerja meliputi Provinsi Sulawesi Selatan dan Sulawesi Tenggara yang berkedudukan di Makassar. Dengan dikeluarkannya Surat Edaran PLN Pusat No. 078/PST/1967 tentang klasifikasi bagi Kesatuan-kesatuan Perusahaan Listrik Negara maka PLN Cabang Luar Kota tidak dapat dimasukkan klasifikasi dalam organisasi sebagai Cabang. Oleh karena itu berdasarkan Surat Keputusan Pemimpin PLN Eksploitasi VI No. 001/E.VI/1986 PLN Cabang Luar Kota dibubarkan.

Serentak dengan itu pengaturan segala sesuatunya diserahkan dan ditangani PLN Eksploitasi VI. Dalam perkembangan selanjutnya PLN Eksploitasi VI selain membawahi beberapa unit PLTD juga membawahi unit PLN Cabang Makassar dan PLTU Makassar yang diresmikan pada tahun 1971 oleh Presiden Soeharto. Sementara PLN Cabang Makassar membawahi unit-unit kerja antara lain PLN

Ranting Sengkang, Watansoppeng, Kendari serta unit perusahaan pembangkit yaitu PLTD Bontoala.

Tahun 1972 Pemerintah RI mengeluarkan PP. 18 tahun 1972 tentang Perusahaan Umum Listrik Negara yang mempunyai arti penting bagi PLN karena merupakan dasar hukum perubahan status dari Perusahaan Negara menjadi Perusahaan Umum. Pada tanggal 21 Maret 1973 berdasarkan Peraturan Menteri

Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik No. 01/PRT/1973 tentang Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas Perusahaan Umum Listrik Negara, PLN Exploitasi VI berubah namanya menjadi PLN Exploitasi VIII. Sebagai tindak lanjut Peraturan Menteri tersebut, Direksi PLN mengeluarkan SK.No.050/DIR/1973 tanggal 20 Oktober 1973 tentang Struktur Organisasi dan Tugas-tugas Pokok Perum Listrik Negara Exploitasi VIII yang di dalamnya terdapat unit pelaksana yaitu Sektor Tello dan Cabang Makassar. Tahun 1975 Menteri PUTL mengeluarkan Peraturan Menteri No. 013/PRT/1973 yang menyebutkan bahwa Perusahaan mempunyai unsure pelaksana ialah PLN Proyek dan PLN Wilayah. Unit PLN Proyek adalah unsur pelaksana yang bertugas melaksanakan tugas perusahaan dalam bidang pembangunan yang ditetapkan dengan Keputusan Menteri atas usul Direksi dengan biaya APBN atau Anggaran Perusahaan. Sementara unit PLN Wilayah adalah unsur pelaksana di wilayah kerja yang bersangkutan yang mempunyai tugas selain menyelenggarakan pembangkitan, penyaluran dan pendistribusian juga perusahaan tenaga listrik.

2. Visi dan Misi PT. PLN (Persero)

a. Visi PT PLN (Persero)

Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh kembang, Unggul dan Terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani.

b. Misi PT. PLN (Persero)

Menghimpun Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan pemegang saham.

- 1) Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- 2) Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- 3) Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

c. Nilai-Nilai Organisasi PT. PLN (Persero)

- 1) Dalam membangun kepercayaan masyarakat, PT. PLN (Persero) Cabang Makassar membangun nilai-nilai organisasi sebagai landasan bagi pegawai dalam melaksanakan tugas, yaitu:
- 2) Integritas Menjalankan tugas dan pekerjaan dengan selalu memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral, yang diterjemahkan dengan bertindak jujur, konsisten dan menepati janji.
- 3) Profesionalisme Memiliki kompetensi dibidang profesi dan menjalankan tugas dan pekerjaan sesuai dengan kompetensi, kewenangan, serta norma-norma profesi, etika dan sosial.

- 4) Inovasi Memiliki pemikiran yang bersifat terobosan dan alternatif pemecahan masalah yang efektif, dengan memperhatikan aturan yang berlaku.
- 5) Teamwork Memiliki kemampuan untuk bekerja sama dengan orang atau pihak lain, serta membangun network untuk menunjang tugas dan pekerjaan.

d. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Cabang Makassar terdiri dari :

- 1) Manager Cabang
- 2) Asisten Manager Distribusi
- 3) Asisten Manager APP
- 4) Asisten Manager Niaga dan Pelayanan Pelanggan
- 5) Asisten Manager Keuangan
- 6) Asisten Manager SDM dan Administrasi
- 7) Supervisor Operasi Distribusi
- 8) Supervisor Pemeliharaan Distribusi
- 9) Supervisor Operasi dan Pemeliharaan APP
- 10) Supervisor Peneraan
- 11) Supervisor Sistem Informasi
- 12) Supervisor Cater
- 13) Supervisor Pelayanan Pelanggan
- 14) Supervisor Penagihan
- 15) Supervisor Pengendalian Anggaran dan Keuangan
- 16) Supervisor Pengendalian Pendapatan

- 17) Supervisor Akuntansi
 - 18) Supervisor SDM
 - 19) Supervisor Sekretariat
 - 20) Supervisor Logistik
 - 21) Manager Rayon/Ranting
- e. Uraian Jabatan

Uraian Jabatan tiap-tiap unit organisasi yaitu:

1. Manager Cabang
 - a) Merumuskan sasaran kerja dan konsep kebijakan teknis cabang berdasarkan program kerja dan target perusahaan sesuai kebijakan PLN Wilayah.
 - b) Merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, mengendalikan tugas-tugas dan sumber daya di lingkungan Cabang agar efektif dan efisien.
 - c) Menganalisa dan mengevaluasi kinerja Cabang dalam rangka mencapai target-target yang telah ditetapkan.
 - d) Mengarahkan, mengendalikan, dan mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pelayanan pelanggan, pembangkitan, pendistribusian tenaga listrik, serta pemeliharaan dan pembangunan sarana pendistribusian tenaga listrik.
2. Asisten Manager Distribusi
 - a) Menyusun rencana kerja meliputi pendistribusian, pengkonstruksian dan pembangkitan.
 - b) Mengevaluasi konsep Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP) bidang distribusi.

- c) Merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, mengawasi tugas-tugas dan sumber daya yang berhubungan distribusi, konstruksi, pembangkitan agar efektif dan efisien.
3. Asisten Manager APP
- a) Mengendalikan target penjualan tenaga listrik.
 - b) Memantau sarana pembayaran rekening listrik guna peningkatan pelayanan.
 - c) Mengelola interaksi niaga dengan pemasok energi.
4. Asisten Manager Niaga dan Pelayanan Pelanggan
- a) Mengkoordinir pelaksanaan Tata Usaha Pelanggan, Cater, Penagihan dan Sistem Informasi.
 - b) Menyusun segmentasi pelayanan dan strategi pelayanan.
 - c) Memantau dan mengevaluasi pemakaian tenaga listrik.
5. Asisten Manager Keuangan
- a) Menyusun rencana kerja meliputi akuntansi, anggaran/keuangan, dan pendapatan.
 - b) Mengkoordinir penyusunan LKU.
 - c) Mengendalikan anggaran dan keuangan Cabang.
 - d) Mengendalikan pelaksanaan RKAP dan berkoordinasi dengan pihak terkait.
 - e) Mengupayakan minimalisasi saldo dana receipt.
6. Asisten Manager SDM dan Administrasi
- a) Menyusun rencana kerja khususnya bidang SDM dan Administrasi
 - b) Mengevaluasi dan mengusulkan rencana pengembangan organisasi

c) Mengkoordinir pelaksanaan administrasi kepegawaian.

7. Supervisor Operasi Distribusi

a) Mengatur, mengawasi, mengkoordinir dan membina tugas-tugas bawahan.

b) Membuat jadwal kegiatan operasi distribusi dalam rangka pelaksanaan tugas.

c) Mengawasi pelaksanaan pengaturan manuver jaringan dan gardu sesuai dengan SOP.

8. Supervisor Pemeliharaan Distribusi

a) Menyusun program pemeliharaan distribusi untuk keandalan sistem

b) Mengevaluasi data-data dari operasi jaringan untuk bahan pemeliharaan guna keandalan suplay listrik.

c) Memantau pelaksanaan pemeliharaan distribusi untuk diadakan evaluasi.

9. Supervisor Operasi dan Pemeliharaan APP

a) Mengatur pembebanan PLTD/Pembangkitan dan penyulang.

b) Memeriksa hasil pemeriksaan akhir pekerjaan langsung ke lokasi secara sampling.

c) Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya.

10. Supervisor Peneraan

a) Memonitor hasil kerja peneraan sebagai bahan evaluasi

b) Melaksanakan koordinasi dengan pihak meteorologi.

c) Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya.

11. Supervisor Sistem Informasi

- a) Melayani proses pengolahan data dari bagian-bagian lain dengan aplikasi program yang sudah ada.
- b) Mengevaluasi sistem informasi yang ada untuk memodifikasi sesuai kebutuhan.

12. Supervisor Cater

- a) Mengevaluasi efektifitas dan efisiensi pencatatan meter.
- b) Menyusun metode dan pola pembacaan meter.
- c) Membentuk dan memelihara Route Baca Meter (RBM).

13. Supervisor Pelayanan Pelanggan

- a) Mengevaluasi DIL (Data Induk Langgan) dan mengusulkan perbaikannya/standarisasi data, untuk perbaikan berkelanjutan.
- b) Mengelola proses pencatatan penerimaan BP,UJL,tagihan susulan P2TL dan pendapatan operasi lainnya untuk pertanggungjawaban kinerja.

14. Supervisor Penagihan

- a) Mengawasi pendistribusian rekening listrik ke loket dan mengawasi penyetoran uang rekening listrik ke bank.
- b) Memeriksa tagihan rekening listrik yang akan dinotakan atau dilegalisasi untuk kebenaran dan ketepatan tagihan.

15. Supervisor Pengendalian Anggaran dan Keuangan

- a) Membuat rencana cash flow dengan mengacu pada RAKP.
- b) Membuat monitoring anggaran.

- c) Mengkoordinir penyusunan laporan cash flow, pajak dan laporan lainnya yang berhubungan dengan anggaran dan keuangan.

16. Supervisor Pengendalian Pendapatan

- a) Memantau proses transaksi otomatis
- b) Membuat rencana cash inflow dengan mengacu pada RAKP.
- c) Memantau arus dana receipt di tempat-tempat pembayaran (Loket,KUD,Bank).

17. Supervisor Akuntansi

- a) Menganalisa laporan keuangan.
- b) Mengendalikan penyimpanan dokumen-dokumen akuntansi.
- c) Mengendalikan pelaksanaan pelaporan akuntansi.

18. Supervisor SDM

- a) Mengajukan usulan formasi tenaga kerja dan formasi jabatan.
- b) Melaksanakan proses administrasi TP2DP.
- c) Memeriksa konsep SK mutasi pegawai di lingkungan Cabang.

19. Supervisor Sekretariat

- a) Mengendalikan pelaksanaan SPPD.
- b) Mengatur dan mengendalikan pemakaian kendaraan dinas.
- c) Menyusun rencana kebutuhan fasilitas kantor dan sarana kerja.

20. Supervisor Logistik

- a) Menyusun rencana dan permintaan pengadaan material.
- b) Menyediakan informasi stok barang secara realtime.

- c) Memantau pengadaan barang beserta administrasinya.

21. Manager Rayon dan Ranting

- a) Menginformasikan jadwal pemadaman kepada masyarakat.
- b) Membina hubungan dengan pelanggan potensial.
- c) Membuat dan menyampaikan laporan kegiatan rayon dan ranting.
- d) Mengusulkan peserta pendidikan dan pelatihan, mutasi, kenaikan berkala, serta kenaikan peringkat ke Cabang.

2. Kelurahan Pompanua Riattang

Kelurahan Pompanua Riattang adalah salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone. Jarak dari Ibukota kecamatan Ajangale berkisar 1 km². Tinggi wilayah di atas permukaan laut menurut Kelurahan Pompanua Riattang di Kecamatan Ajangale 38 meter. Jumlah penduduk dan rasio jenis kelamin Kelurahan Pompanua Riattang berjumlah 2.372 jiwa/km² dengan jumlah laki-laki 1.201 jiwa/km² dan perempuan 1.171 jiwa/km². Kelurahan Pompanua Riattang berada dalam satu kawasan dengan luas wilayah 5,25 km² dengan persentase 3,78 % dari kecamatan Ajangale.

Kelurahan Pompanua Riattang di ubah menjadi kelurahan bersamaan dengan Kelurahan Pompanua yang jaraknya dari kelurahan Pompanua ke Pompanua Riattang sekitar 1 km². Dan Jarak dari Ibukota kabupaten Bone sekitar 60 km². Jumlah lingkungan yang ada di Kelurahan Pompanua yaitu 3 Lingkungan dan 16 RT. Dalam

masyarakat Kelurahan Pompanua Riattang memiliki mata pencaharian peternakan, pertanian, dan perkebunan. Mata pencaharian yang lain dari kelurahan Pompanua Riattang adalah sebagai Pegawai Negeri (PNS), tentara, polisi, petugas medis rumah sakit yang ditempatkan di kelurahan Pompanua Riattang.

B. Karakteristik Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini yaitu para penduduk Kelurahan Pompanua Riattang Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone Berjumlah 50 dan semua kuesioner memenuhi kriteria dan kuesioner dibagikan secara *accidental* (kebetulan) .

Dalam mengisi kuesioner, responden diminta untuk memberikan identitas diri sebagai penunjang data berdasarkan pendapat, pengalaman dan sesuai perasaan responden. Dimana identitas diri meliputi : Umur, jenis kelamin, Pekerjaan, Pendidikan terakhir. Adapun data tambahan dalam keluarga yang penulis minta sebagai penunjang agar data yang diperoleh lebih mewakili pertanyaan penulis seperti : Pekerjaan Kepala Keluarga, Jumlah penghuni rumah, Jumlah tagihan, beban listrik perbulan, dan tempat pembelian atau pembayaran listrik di tiap rumah.

a. Umur

Pada penelitian ini penulis memberikan batasan umur pada responden dari 25 tahun sampai 60 tahun. Penulis memberi batasan umur mulai 25 tahun karena pada usia tersebut sudah masuk dalam usia produktif dan pada usia 60 tahun ke atas itu sudah masuk dalam usia tidak produktif. Adapun table responden berdasarkan umur sebagai berikut :

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

| Umur | Jenis Layanan | | | | Total | |
|---------|---------------|------|------------|------|-----------|------|
| | Prabayar | | Pascabayar | | | |
| | Fekuensi | % | Frekuensi | % | Frekuensi | % |
| 20 – 30 | 5 | 20% | 7 | 28% | 12 | 24% |
| 31 – 40 | 13 | 52% | 10 | 40% | 23 | 46% |
| 41 – 50 | 7 | 28% | 8 | 32% | 15 | 30% |
| 51 – 60 | - | - | - | - | - | - |
| Total | 25 | 100% | 25 | 100% | 50 | 100% |

Sumber : Data Diolah 2018

Dari table 4.1 menunjukkan bahwa kebanyakan para responden Prabayar yang mengisi kuesioner yaitu berusia 31-40 tahun sebanyak 13 orang dengan persentase sebesar 52% sedangkan jumlah responden terkecil yaitu berusia 20-30 tahun yakni hanya 5 orang dengan persentase 20% dan usia pada umur 41 – 50 tahun sebanyak 7 orang sedangkan pada responden Pascabayar terbanyak yaitu berusia 31 – 40 tahun sebanyak 10 orang dengan persentase sebesar 40%. Sedangkan jumlah responden yang paling sedikit berusia 20 – 30 tahun yakni 7 orang dengan persentase 28% dan usia 41 – 50 sebanyak 8 orang dengan presentase 32%. Umur menjadi salah satu alasan penentu kedewasaan seseorang sehingga dapat mempengaruhi perilaku dan cara berpikir seseorang.

b. Jenis Kelamin

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 50 orang. Berikut ini merupakan data responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Umur | Jenis Layanan | | | | Total | |
|-----------|---------------|------|------------|------|-----------|------|
| | Prabayar | | Pascabayar | | | |
| | Fekuensi | % | Frekuensi | % | Frekuensi | % |
| Laki-Laki | 4 | 16% | 3 | 12% | 7 | 14% |
| Perempuan | 21 | 84% | 22 | 88% | 43 | 86% |
| Total | 25 | 100% | 25 | 100% | 50 | 100% |

Sumber : Data Diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.2 karakteristik jenis kelamin yang mengisi kusioner lebih di dominasi oleh perempuan yaitu sebanyak 21 orang atau 84% pengguna Prabayar dan sebanyak 22 orang atau dengan persentase 88 % pengguna Pascabayar. Sedangkan laki –laki sebanyak 4 orang dengan presentase 16% pengguna prabayar dan 3 orang dengan presentase 12% pengguna pascabayar.

c. Pekerjaan

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 50 orang. Berikut ini merupakan data responden berdasarkan pekerjaan.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

| Umur | Jenis Layanan | | | | Total | |
|------------------|---------------|------|------------|------|-----------|------|
| | Prabayar | | Pascabayar | | | |
| | Fekuensi | % | Frekuensi | % | Frekuensi | % |
| PNS/POLRI | 2 | 8 % | 1 | 4 % | 3 | 6 % |
| Pegawai Swasta | 3 | 12% | 2 | 8 % | 8 | 16 % |
| Wiraswasta | 11 | 44 % | 8 | 32 % | 19 | 38 % |
| Pedagang | 3 | 12 % | 10 | 40 % | 13 | 26 % |
| Ibu Rumah Tangga | 6 | 24 % | 4 | 16 % | 7 | 14 % |
| Lain-Lain | - | - | - | - | - | - |
| Total | 25 | 100% | 25 | 100% | 50 | 100% |

Sumber : Data Diolah 2018

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa Pada pelanggan Prabayar pekerjaan responden terbanyak bekerja sebagai wiraswasta yaitu sebanyak 11 orang dengan persentase 44%, kemudian diikuti oleh ibu rumah tangga sebanyak 6 orang dengan persentase 24% dan pedangang dan pegawai swasta masing – masing sebanyak 3 orang dengan presentase 12% sedangkan jumlah pekerjaan responden paling rendah yaitu para PNS/POLRI sebanyak 2 orang dengan presentase 8%. Pada kelompok Pascabayar pekerjaan responden terbanyak yaitu pedangang sebanyak 10 orang dengan presentase 40% dan wiraswasta/usahawan sebanyak 8 orang dengan presentase 32%, kemudian diikuti oleh pekerjaan sebagai ibu rumah tangga yaitu sebanyak 4 orang dengan presentase 16%, serta pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 2 orang dengan presentase 8% dan pekerjaan yang paling sedikit ialah pekerjaan PNS/Polri yang tidak terdapat pada pilihan kuesioner yaitu 1 orang dengan presentase 4%.

d. Jumlah Penghuni Rumah

Berikut adalah hasil jumlah penghuni rumah responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4. Karakteristik Jumlah Penghuni Dalam Satu Rumah

| Jumlah Penghuni Rumah | Jenis Layanan | | | | Total | |
|-----------------------|---------------|------------|-------------|------------|-----------|------------|
| | Prabayar | | Pasca Bayar | | | |
| | Frekuensi | Persentase | Frekuensi | Presentase | Frekuensi | Presentase |
| 1 – 3 | 2 | 8 % | 1 | 4 % | 3 | 6 % |
| 4 – 6 | 12 | 48 % | 14 | 56 % | 26 | 52 % |
| 7 – 10 | 8 | 32 % | 7 | 28 % | 15 | 30 % |
| >10 | 3 | 12 % | 3 | 12 % | 6 | 12 % |
| Total | 25 | 100 % | 25 | 100 % | 50 | 100 % |

Sumber : Data Diolah 2018

C. Hasil Penelitian

A. Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Listrik Prabayar dan Listrik Paga Bayar

Analisis Deskriptif merupakan suatu proses analisis yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mendeskripsikan hasil jawaban penyebaran kuesioner kepada para penduduk atau masyarakat kelurahan Pompanua Riattang yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan kepuasan pelanggan prabayar dan pascabayar, peneliti mendeskripsikan data hasil penyebaran kuesioner kepada Penduduk Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone berdasarkan Indikator yang digunakan menggunakan lima indikator berdasarkan teori dari Zeithhmal dan Bitner (Irawan: 2011) yang terdiri dari Kualitas Produk, kualitas pelayanan, harga, faktor emosional, biaya dan kemudahan.

Berikut ini tabulasi jawaban pelanggan berdasarkan Pendapat Sangat Setuju, Setuju, kurang setuju, dan Tidak setuju dengan pernyataan yang dijadikan sebagai tolak ukur kepuasan pelanggan berdasarkan jenis layanan yang digunakan.

a. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah kemampuan yang dimiliki sebuah organisasi dengan melihat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh PT.PLN di Kelurahan Pompanua. Kualitas layanan dalam penelitian ini adalah bagian dari indikator kepuasan pelanggan. Maka untuk itu untuk mengetahui indikator kualitas

layanan diukur melalui sub indikator dalam 5 (lima) pernyataan yang berkaitan dengan:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan listrik Prabayar dan pasca bayar
- 2) Sikap pegawai pada pelayanan yang diberikan pegawai listrik lebih ramah
- 3) Sikap pegawai saat melayani pelanggan listrik lebih sopan
- 4) Penampilan pegawai rapih saat melayani pelanggan listrik pascabayar
- 5) Kualitas layanan listrik lebih terjamin

Tabel 4.6 Indikator *Kualitas Layanan*.Ketepatan waktu pelayanan listrik pasca bayar dan prabayar lebih cepat

| No | Jawaban | Pasca Bayar | | | Prabayar | | | Jumlah Frekuensi |
|--------|-------------------|-------------|------------|----|-----------|------------|----|------------------|
| | | Frekuensi | Persentase | | Frekuensi | Persentase | | |
| 1 | Sangat Puas | 15 | 60 % | 60 | - | - | - | 15 |
| 2 | Puas | 8 | 32 % | 24 | 1 | 4 % | 3 | 9 |
| 3 | Tidak Puas | 1 | 4 % | 2 | 14 | 56 % | 28 | 15 |
| 4 | Sangat Tidak Puas | 1 | 4 % | 1 | 10 | 40% | 10 | 11 |
| Jumlah | | 25 | 100 % | 89 | 25 | 100% | 41 | 50 |

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan table 4.6 menjelaskan indikator kualitas layanan dengan pertanyaan “ketepatan waktu pelayanan listrik pasca bayar dan prabayar lebih cepat”, dimana nilai tertinggi pelanggan pasca bayar menjawab sangat puas sebanyak 15 orang dengan presentase 60%, bahwa masyarakat menemukan pelayanan yang baik yang diberikan oleh petugas PLN dengan memberikan jenis layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sedangkan nilai terendah pelanggan pasca bayar menjawab

sangat tidak puas 1 orang dengan presentase masing-masing 4%, hal ini membuktikan hanya segelintir orang yang tidak menyukai kualitas layanan yang diberikan PLN . Sedangkan nilai tertinggi pelanggan prabayar yang menjawab sangat puas tidak didapati, hal ini menandakan bahwa masyarakat tidak menyukai pelayanan yang diperjual belikan secara voucher oleh masyarakat. Dan nilai terendah pada pelanggan prabayar yang menjawab sangat tidak puas sebanyak 10 orang dengan presentase 40 %, peneliti menemukan bahwa masyarakat memang tidak setuju dengan adanya listrik token atau prabayar.

Sesuai dengan tanggapan 25 responden pasca bayar, adapun skor tertinggi pada setiap item pertanyaan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pertanyaan diberi skor 1. Untuk mengetahui jumlah total tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan pasca bayar adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{89}{125} \times 100 \% = 71,2 \% \text{ (Listrik Pasca Bayar)}$$

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{41}{125} \times 100 \% = 33 \% \text{ (Listrik Prabayar)}$$

Berdasarkan hasil perolehan diatas untuk pengguna layanan listrik pasca bayar jumlah skor diperoleh sebanyak 71,2 % dikategorikan puas sedangkan hasil perolehan untuk pengguna layanan listrik prabayar diperoleh jumlah skor 33 % dikategorikan tidak puas.

Tabel 4.7 Indikator *Kualitas Layanan*. Sikap pegawai pada pelayanan yang diberikan pegawai listrik lebih ramah

| No | Jawaban | Pasca Bayar | | | Prabayar | | | Jumlah Frekuensi |
|--------|-------------------|-------------|------------|----|-----------|------------|----|------------------|
| | | Frekuensi | Persentase | | Frekuensi | Persentase | | |
| 1 | Sangat Puas | 11 | 44 % | 44 | 6 | 24% | 24 | 15 |
| 2 | Puas | 11 | 44 % | 33 | 3 | 24 % | 9 | 9 |
| 3 | Tidak Puas | 2 | 8 % | 4 | 12 | 48 % | 24 | 15 |
| 4 | Sangat Tidak Puas | 1 | 4 % | 1 | 4 | 16% | 4 | 11 |
| Jumlah | | 25 | 100 % | 82 | 25 | 100% | 64 | 50 |

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan table 4.7 menjelaskan indikator kualitas layanan dengan pertanyaan “Sikap pegawai pada pelayanan yang diberikan pegawai listrik lebih ramah”, dimana nilai tertinggi pelanggan pasca bayar menjawab sangat setuju sebanyak 11 orang dengan presentase 44%, dan nilai terendah 1 orang dengan presentase 4% menjawab sangat tidak setuju, hal ini menandakan bahwa masyarakat sangat senang dengan perlakuan ramah yang diberikan oleh petugas PLN dengan menerapkan senyum sapa salam. Sedangkan nilai tertinggi pada pelanggan prabayar yang menjawab sangat setuju sebanyak 6 orang dengan presentase 24%, dan nilai terendah yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang dengan presentase 16 %, peneliti dapat melihat bahwa masyarakat tidak menemukan sikap ramah saat membeli voucher/token listrik beda halnya dengan layanan yang diberikan pasca bayar.

Sesuai dengan tanggapan 25 responden pasca bayar dan 25 tanggapan 25 responden prabayar, adapun skor tertinggi pada setiap item pertanyaan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pertanyaan diberi skor 1. Untuk mengetahui jumlah

total tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan Pasca Bayar adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{82}{125} \times 100 \% = 65,5 \% \text{ (Listrik Pasca Bayar)}$$

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{64}{125} \times 100 \% = 51,2 \% \text{ (Listrik Prabayar)}$$

Berdasarkan hasil perolehan diatas untuk pengguna layanan listrik pasca bayar jumlah skor diperoleh sebanyak 65,5 % dikategorikan puas sedangkan hasil perolehan untuk pengguna layanan listrik Prabayar diperoleh jumlah skor 51,2% dikategorikan tidak puas.

Tabel 4.8 Indikator Kualitas Layanan. Sikap pegawai saat melayani pelanggan listrik lebih sopan

| No | Jawaban | Pasca Bayar | | | Prabayar | | | Jumlah Frekuensi |
|-------|-------------------|-------------|------------|----|-----------|------------|----|------------------|
| | | Frekuensi | Persentase | | Frekuensi | Persentase | | |
| 1 | Sangat Puas | 7 | 28 % | 28 | - | - | - | 7 |
| 2 | Puas | 13 | 53 % | 39 | 7 | 28% | 27 | 20 |
| 3 | Tidak Puas | 3 | 12 % | 6 | 10 | 40% | 20 | 13 |
| 4 | Sangat Tidak Puas | 2 | 8 % | 2 | 8 | 32% | 8 | 10 |
| Total | | 25 | 100 % | 75 | 25 | 100% | 55 | 50 |

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan table 4.8 menjelaskan indikator kualitas layanan dengan pertanyaan “Sikap pegawai saat melayani pelanggan listrik lebih sopan”, dimana nilai tertinggi pada pelanggan pasca bayar menjawab sangat puas sebanyak 7 orang dengan presentase 28%, dan nilai terendah yang menjawab sangat tidak puas sebanyak 2

orang dengan presentase 8%, hal ini peneliti melihat bahwa masyarakat menyukai pegawai yang berperilaku sopan santun karena sopan merupakan etika yang di senangi oleh semua orang . Sedangkan nilai tertinggi pelanggan prabayar yang menjawab tidak setuju sebanyak 10 orang dengan presentase 40%, dan nilai terendah yang menjawab sangat puas tidak di dapati, hal ini peneliti melihat bahwa masyarakat tidak mendapi perilaku yang sopan walau hanya segelintir penjual voucher/token prabayar yang menerapkan perilaku sopan saat transaksi.

Sesuai dengan tanggapan 25 responden pasca bayar dan 25 tanggapan 25 responden prabayar, adapun skor tertinggi pada setiap item pertanyaan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pertanyaan diberi skor 1. Untuk mengetahui jumlah total tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan pasca bayar adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{75}{125} \times 100 \% = 60 \% \text{ (Listrik Pasca Bayar)}$$

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{55}{125} \times 100 \% = 44 \% \text{ (Listrik Prabayar)}$$

Berdasarkan hasil perolehan diatas untuk pengguna layanan listrik pasca bayar jumlah skor diperoleh sebanyak 60 % dikategorikan puas sedangkan hasil perolehan untuk pengguna layanan listrik prabayar diperoleh jumlah skor 44% dikategorikan tidak puas.

Tabel 4.9 Indikator Kualitas Layanan. Penampilan pegawai rapih saat melayani pelanggan listrik pascabayar

| No | Jawaban | Pasca Bayar | | | Prabayar | | | Jumlah Frekuensi |
|-------|-------------------|-------------|------------|----|-----------|------------|----|------------------|
| | | Frekuensi | Persentase | | Frekuensi | Persentase | | |
| 1 | Sangat Puas | 5 | 20 % | 20 | 1 | 4% | 4 | 6 |
| 2 | Puas | 18 | 72 % | 54 | 2 | 8% | 6 | 20 |
| 3 | Tidak Puas | 1 | 4 % | 2 | 18 | 72% | 36 | 19 |
| 4 | Sangat Tidak Puas | 1 | 4 % | 1 | 4 | 16% | 4 | 5 |
| Total | | 25 | 100 % | 77 | 25 | 100% | 50 | 50 |

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan table 4.9 menjelaskan indikator kualitas layanan dengan pertanyaan “Penampilan pegawai rapih saat melayani pelanggan listrik pascabayar”, dimana nilai tertinggi pelanggan pasca bayar menjawab puas sebanyak 18 orang dengan presentase 72% dan nilai terendah yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dengan presentase 4%, hal ini peneliti melihat bahwa masyarakat senang dan merasa perlu bahwa penampilan sebagai pelayan masyarakat harus berpakaian rapih. Sedangkan nilai tertinggi pada pelanggan prabayar yang menjawab tidak puas sebanyak 18 orang dengan presentase 72%, dan nilai terendah yang menjawab sangat puas sebanyak 1 orang dengan presentase 4 %, hal ini peneliti melihat bahwa masyarakat lagi-lagi tidak menyukai penjualan token listrik karena pegawai atau penjualnya kadang tidak menggunakan pakaian yang rapih.

Sesuai dengan tanggapan 25 responden pasca bayar dan 25 tanggapan 25 responden prabayar, adapun skor tertinggi pada setiap item pertanyaan diberi skor 4

dan skor terendah setiap item pertanyaan diberi skor 1. Untuk mengetahui jumlah total tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan Pasca Bayar adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{77}{125} \times 100 \% = 62 \% \text{ (Listrik Pasca Bayar)}$$

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{50}{125} \times 100 \% = 40 \% \text{ (Listrik Prabayar)}$$

Berdasarkan hasil perolehan diatas untuk pengguna layanan listrik pasca bayar jumlah skor diperoleh sebanyak 62 % dikategorikan puas sedangkan hasil perolehan untuk pengguna layanan listrik Prabayar diperoleh jumlah skor 40% dikategorikan tidak puas.

Tabel 4.10 Indikator Kualitas Layanan. Kualitas layanan listrik lebih terjamin

| No | Jawaban | Pasca Bayar | | | Prabayar | | | Jumlah Frekuensi |
|-------|-------------------|-------------|------------|----|-----------|------------|----|------------------|
| | | Frekuensi | Persentase | | Frekuensi | Persentase | | |
| 1 | Sangat Puas | 13 | 52 % | 52 | 3 | 12% | 12 | 16 |
| 2 | Puas | 9 | 36 % | 27 | 2 | 8% | 6 | 11 |
| 3 | Tidak Puas | 2 | 8 % | 4 | 17 | 68% | 34 | 19 |
| 4 | Sangat Tidak Puas | 1 | 4 % | 1 | 3 | 12% | 1 | 4 |
| Total | | 25 | 100 % | 84 | 25 | 100% | 53 | 50 |

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan table 4.10 menjelaskan indikator kualitas layanan dengan pertanyaan “Kualitas layanan listrik lebih terjamin”, dimana nilai tertinggi pelanggan pasca bayar menjawab sangat puas sebanyak 13 orang dengan presentase 52%, dan

nilai terendah menjawab sangat tidak puas sebanyak 1 orang dengan presentase 4%, hal ini peneliti melihat bahwa kualitas layanan dari listrik pasca bayar masyarakat merasa puas. Sedangkan nilai tertinggi pada pelanggan prabayar yang menjawab tidak puas sebanyak 17 orang dengan presentase 68%, dan nilai terendah yang menjawab sangat tidak puas sebanyak 3 orang dengan presentase 12%, hal ini peneliti melihat bahwa masyarakat tidak puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh penjual voucher/token listrik.

Sesuai dengan tanggapan 25 responden pasca bayar dan 25 tanggapan 25 responden prabayar, adapun skor tertinggi pada setiap item pertanyaan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pertanyaan diberi skor 1. Untuk mengetahui jumlah total tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan pasca bayar adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{84}{125} \times 100 \% = 67 \% \text{ (Listrik Pasca Bayar)}$$

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{50}{125} \times 100 \% = 42,4 \% \text{ (Listrik Prabayar)}$$

Berdasarkan hasil perolehan diatas untuk pengguna layanan listrik pasca bayar jumlah skor diperoleh sebanyak 67 % dikategorikan puas sedangkan hasil perolehan untuk pengguna layanan listrik prabayar diperoleh jumlah skor 42,4% dikategorikan tidak puas.

b. Kualitas Produk

Kualitas produk yang dimaksud adalah pelanggan harus dipuaskan dengan produk yang berkualitas. Maka untuk mengetahui indikator kualitas produk dapat diukur melalui sub indikator dalam 5 (lima) pernyataan yang berkaitan dengan:

- 1) Nyaman menggunakan listrik
- 2) Daya tahan listrik
- 3) Daya tarik listrik
- 4) Kinerja listrik
- 5) Bentuk pemakaian listrik

Berikut ini tabulasi jawaban pelanggan berdasarkan Pendapat Sangat Setuju, Setuju, kurang setuju, dan Tidak setuju dengan pernyataan yang dijadikan sebagai tolak ukur kepuasan pelanggan berdasarkan jenis layanan yang digunakan.

Tabel 4.11 Indikator Kualitas Produk. Nyaman menggunakan listrik

| No | Jawaban | Pasca Bayar | | | Prabayar | | | Jumlah Frekuensi |
|-------|-------------------|-------------|------------|----|-----------|------------|----|------------------|
| | | Frekuensi | Persentase | | Frekuensi | Persentase | | |
| 1 | Sangat Puas | 18 | 72 % | 72 | 9 | 36% | 36 | 27 |
| 2 | Puas | 6 | 24 % | 18 | 8 | 32% | 24 | 14 |
| 3 | Tidak Puas | 1 | 4 % | 2 | 4 | 16% | 8 | 5 |
| 4 | Sangat Tidak Puas | - | - | - | 4 | 16% | 4 | 4 |
| Total | | 25 | 100 % | 92 | 25 | 100% | 72 | 50 |

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan table 4.11 menjelaskan indicator kualitas produk dengan pertanyaan “Nyaman menggunakan listrik ”, dimana nilai tertinggi pelanggan pasca bayar menjawab sangat puas sebanyak 18 orang dengan presentase 72%, dan nilai terendah menjawab 1 orang dengan presentase 4%, hal ini peneliti melihat bahwa masyarakat sudah nyaman menggunakan listrik pasca bayar karena hemat biaya. Sedangkan nilai terendah pada pelanggan prabayar yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 orang dengan presentase 36%, dan nilai sangat tidak puas sebanyak 4 orang dengan presentase 16%, hal ini peneliti melihat bahwa masyarakat tidak nyaman dengan listrik prabayar karena dari berapa masyarakat terpaksa menggunakan listrik prabayar.

Sesuai dengan tanggapan 25 responden pasca bayar dan 25 tanggapan 25 responden prabayar, adapun skor tertinggi pada setiap item pertanyaan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pertanyaan diberi skor 1. Untuk mengetahui jumlah total tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan pasca bayar adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{92}{125} \times 100 \% = 74 \% \text{ (Listrik Pasca Bayar)}$$

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{72}{125} \times 100 \% = 58 \% \text{ (Listrik Prabayar)}$$

Berdasarkan hasil perolehan diatas untuk pengguna layanan listrik pasca bayar jumlah skor diperoleh sebanyak 74 % dikategorikan puas sedangkan hasil perolehan untuk pengguna layanan listrik prabayar diperoleh jumlah skor 58% dikategorikan puas.

Tabel 4.12 Indikator Kualitas Produk. Daya tahan listrik lebih tahan

| No | Jawaban | Pasca Bayar | | | Prabayar | | | Jumlah Frekuensi |
|-------|-------------------|-------------|------------|----|-----------|------------|----|------------------|
| | | Frekuensi | Persentase | | Frekuensi | Persentase | | |
| 1 | Sangat Puas | 12 | 48 % | 48 | 2 | 8% | 8 | 14 |
| 2 | Puas | 10 | 40 % | 30 | 1 | 4% | 3 | 11 |
| 3 | Tidak Puas | 2 | 8 % | 4 | 17 | 68% | 34 | 19 |
| 4 | Sangat Tidak Puas | 1 | 4 % | 1 | 5 | 20% | 5 | 6 |
| Total | | 25 | 100 % | | 25 | 100% | 50 | 50 |

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan table 4.12 menjelaskan indikator kualitas produk dengan pertanyaan “Daya tahan listrik lebih tahan”, dimana pelanggan pasca bayar menjawab sangat setuju sebanyak 12 orang dengan presentase 48%, dan nilai terendah menjawab tidak puas 1 orang dengan presentase 4%, hal ini peneliti melihat bahwa daya tahan listrik pasca bayar tidak dibatasi dan masyarakat harus pintar mengontrol pemakaiannya. Sedangkan nilai tertinggi pada pelanggan prabayar yang menjawab tidak puas sebanyak 17 orang dengan presentase 68%, dan nilai terendah yang menjawab puas sebanyak 1 orang dengan presentase 4%, hal ini peneliti menemukan bahwa masyarakat listrik prabayar kecewa dengan energi listrik yang dipakainya karena kadang voucher habis saat waktu yang tidak tepat.

Sesuai dengan tanggapan 25 responden pasca bayar dan 25 tanggapan 25 responden prabayar, adapun skor tertinggi pada setiap item pertanyaan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pertanyaan diberi skor 1. Untuk mengetahui jumlah

total tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan Pasca Bayar adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{83}{125} \times 100 \% = 66,4 \% \text{ (Listrik Pasca Bayar)}$$

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{50}{125} \times 100 \% = 40 \% \text{ (Listrik Prabayar)}$$

Berdasarkan hasil perolehan diatas untuk pengguna layanan listrik pasca bayar jumlah skor diperoleh sebanyak 66,4 % dikategorikan puas sedangkan hasil perolehan untuk pengguna layanan listrik Prabayar diperoleh jumlah skor 40% dikategorikan puas.

Tabel 4.13 Indikator Kualitas Produk. Program Listrik daya tariknya lebih menarik

| No | Jawaban | Pasca Bayar | | | Prabayar | | | Jumlah Frekuensi |
|--------|-------------------|-------------|------------|----|-----------|------------|----|------------------|
| | | Frekuensi | Persentase | | Frekuensi | Persentase | | |
| 1 | Sangat Puas | 17 | 68 % | 68 | 4 | 16% | 16 | 21 |
| 2 | Puas | 5 | 20 % | 15 | 1 | 4% | 3 | 6 |
| 3 | Tidak Puas | 2 | 8 % | 4 | 18 | 72% | 36 | 20 |
| 4 | Sangat Tidak Puas | 1 | 4 % | 1 | 2 | 8% | 1 | 3 |
| Jumlah | | 25 | 100 % | 88 | 25 | 100% | 56 | 50 |

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan table 4.13 menjelaskan indicator kualitas produk dengan pertanyaan “Program Listrik daya tariknya lebih menarik”, dimana nilai tertinggi pada pelanggan pasca bayar menjawab sangat puas sebanyak 17 orang dengan presentase 68%, dan

nilai terendah sangat tidak puas sebanyak 1 orang dengan presentase 4%, hal ini peneliti menemukan bahwa daya tarik listrik pasca bayar menjajikan. Sedangkan nilai tertinggi pada pelanggan prabayar yang menjawab tidak puas sebanyak 18 orang dengan presentase 72%, yang menjawab sangat tidak puas sebanyak 2 orang dengan presentase 8%, hal ini peneliti melihat bahwa daya tarik prabayar kurang diminati.

Sesuai dengan tanggapan 25 responden pasca bayar dan 25 tanggapan 25 responden prabayar, adapun skor tertinggi pada setiap item pertanyaan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pertanyaan diberi skor 1. Untuk mengetahui jumlah total tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan pasca bayar adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{88}{125} \times 100 \% = 70,4 \% \text{ (Listrik Pasca Bayar)}$$

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{56}{125} \times 100 \% = 45 \% \text{ (Listrik Prabayar)}$$

Berdasarkan hasil perolehan diatas untuk pengguna layanan listrik pasca bayar jumlah skor diperoleh sebanyak 70,4 % dikategorikan puas sedangkan hasil perolehan untuk pengguna layanan listrik prabayar diperoleh jumlah skor 45 % dikategorikan tidak puas.

Tabel 4.14 Indikator Kualitas Produk. Kinerja listrik sesuai dengan fungsinya

| No | Jawaban | Pasca Bayar | | | Prabayar | | | Jumlah Frekuensi |
|--------|-------------------|-------------|------------|----|-----------|------------|----|------------------|
| | | Frekuensi | Persentase | | Frekuensi | Persentase | | |
| 1 | Sangat Puas | 16 | 64 % | 64 | 6 | 24% | 20 | 22 |
| 2 | Puas | 6 | 24 % | 18 | 3 | 12% | 9 | 9 |
| 3 | Tidak Puas | 3 | 12 % | 6 | 10 | 40% | 20 | 13 |
| 4 | Sangat Tidak Puas | 1 | 4 % | 1 | 6 | 24% | 6 | 7 |
| Jumlah | | 25 | 100 % | 89 | 25 | 100% | 55 | 50 |

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan table 4.14 menjelaskan indicator kualitas produk dengan pertanyaan “Kinerja listrik sesuai dengan fungsinya”, dimana nilai tertinggi pada pelanggan pasca bayar menjawab sangat puas sebanyak 16 orang dengan presentase 64%, dan nilaiterendah yang menjawab sangat tidak puas 1 orang dengan presentase 4%, hal ini peneliti menemukan bahwa kinerja listrik pasca bayar sesuai dengan pemakaian yang digunakan oleh masyarakat. Sedangkan nilai tertinggi pada pelanggan prabayar yang menjawab tidak puas sebanyak 10 orang dengan presentase 40%, dan nilai terendah yang menjawab puas sebanyak 3 orang dengan presentase 12%, hal ini peneliti menemukan bahwa hanya segelintir masyarakat yang menyetujui bahwa kinerja listrik prabayar sesuai fungsinya.

Sesuai dengan tanggapan 25 responden pasca bayar dan 25 tanggapan 25 responden prabayar, adapun skor tertinggi pada setiap item pertanyaan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pertanyaan diberi skor 1. Untuk mengetahui jumlah

total tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan Pasca Bayar adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{89}{125} \times 100 \% = 71,2 \% \text{ (Listrik Pasca Bayar)}$$

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{55}{125} \times 100 \% = 44 \% \text{ (Listrik Prabayar)}$$

Berdasarkan hasil perolehan diatas untuk pengguna layanan listrik pasca bayar jumlah skor diperoleh sebanyak 71,2 % dikategorikan puas sedangkan hasil perolehan untuk pengguna layanan listrik Prabayar diperoleh jumlah skor 44% dikategorikan tidak puas.

Tabel 4.15 Indikator Kualitas Produk. Bentuk Pemakaian listrik

| No | Jawaban | Pasca Bayar | | | Prabayar | | | Jumlah Frekuensi |
|--------|-------------------|-------------|------------|----|-----------|------------|----|------------------|
| | | Frekuensi | Persentase | | Frekuensi | Persentase | | |
| 1 | Sangat Puas | 16 | 64 % | 64 | 2 | 8% | 8 | 18 |
| 2 | Puas | 7 | 28 % | 21 | 3 | 12% | 9 | 9 |
| 3 | Tidak Puas | 1 | 4 % | 2 | 15 | 60% | 30 | 16 |
| 4 | Sangat Tidak Puas | 1 | 4 % | 1 | 5 | 40% | 5 | 6 |
| Jumlah | | 25 | 100% | 88 | 25 | 100% | 52 | 50 |

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan table 4.15 menjelaskan indikator kualitas produk dengan pertanyaan “Bentuk pemakaian listrik lebih ribet”, dimana nilai tertinggi pada pelanggan pasca bayar menjawab sangat puas sebanyak 16 orang dengan presentase 64%, dan nilai terendah yang menjawab tidak puas sebanyak 1 orang dengan presentase 4%, hal ini

peneliti menemukan bahwa masyarakat tidak menemukan kesulitan saat memakai pasca bayar . Sedangkan nilai tertinggi pada pelanggan Prabayar yang menjawab tidak puas sebanyak 15 orang dengan presentase 60% , dan nilai terendah sangat puas sebanyak 2 orang dengan presentase 8%, hal ini peneliti menemukan bahwa masyarakat tidak menyukai pemakaian Prabayar yang ribet dengan memasukkan voucher sebelum digunakan.

Sesuai dengan tanggapan 25 responden pasca bayar dan 25 tanggapan 25 responden Prabayar, adapun skor tertinggi pada setiap item pertanyaan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pertanyaan diberi skor 1. Untuk mengetahui jumlah total tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan pasca bayar adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{80}{125} \times 100 \% = 70,4 \% \text{ (Listrik Pasca Bayar)}$$

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{52}{125} \times 100 \% = 41,6 \% \text{ (Listrik Prabayar)}$$

Berdasarkan hasil perolehan diatas untuk pengguna layanan listrik pasca bayar jumlah skor diperoleh sebanyak 70,4 % dikategorikan puas sedangkan hasil perolehan untuk pengguna layanan listrik Prabayar diperoleh jumlah skor 41,6% dikategorikan tidak puas.

c. Harga

Harga adalah taraf yang diberikan oleh produsen kepada pelanggan dalam proses jual beli yang di berikan oleh PT.PLN kepada masyarakat. Maka untuk mengetahui indikator Harga dapat diukur melalui sub indikator dalam 5 (lima) pernyataan yang berkaitan dengan:

- 1) Harga listrik terjangkau
- 2) Harganya sesuai dengan kualitasnya
- 3) Harga relative murah dikalangan masyarakat
- 4) Harga sesuai dengan manfaat yang dirasakan
- 5) Listrik dapat bersaing dengan harga pesaing

Berikut ini tabulasi jawaban pelanggan berdasarkan Pendapat Sangat Setuju, Setuju, kurang setuju, dan Tidak setuju dengan pernyataan yang dijadi kan sebagai tolak ukur kepuasan pelanggan berdasarkan jenis harga yang digunakan.

Tabel 4.16 Indikator *Harga*. *Harga listrik terjangkau*

| No | Jawaban | Pasca Bayar | | | Prabayar | | | Jumlah Frekuensi |
|--------|-------------------|-------------|------------|----|-----------|------------|----|------------------|
| | | Frekuensi | Persentase | | Frekuensi | Persentase | | |
| 1 | Sangat Puas | 16 | 64 % | 64 | 12 | 48% | 48 | 28 |
| 2 | Puas | 6 | 25 % | 18 | 7 | 28% | 21 | 13 |
| 3 | Tidak Puas | 2 | 8 % | 4 | 5 | 20% | 10 | 7 |
| 4 | Sangat Tidak Puas | 1 | 4 % | 1 | 2 | 8% | 2 | 3 |
| Jumlah | | 25 | 100 % | 87 | 25 | 100% | 81 | 50 |

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan table 4.16 menjelaskan indicator harga dengan pertanyaan “Harga listrik terjangkau”, dimana pada pelanggan pasca bayar menjawab sangat puas sebanyak 16 orang dengan presentase 64%, nilai terendah yang menjawab sangat tidak puas sebanyak 1 orang dengan presentase 4%, hal ini peneliti menemukan bahwa masyarakat senang dengan pasca bayar karena menurutnya harga lebih terjangkau. Sedangkan nilai tertinggi pada pelanggan prabayar yang menjawab sangat puas sebanyak 12 orang dengan presentase 48%, dan nilai terendah yang menjawab sangat tidak puas sebanyak 2 orang dengan presentase 8%, hal ini peneliti menemukan bahwa masyarakat yang menggunakan prabayar mengakui bahwa harga prabayar mulai dari 20.000 dan terjangkau namun tidak sesuai dengan daya yang digunakan.

Sesuai dengan tanggapan 25 responden pasca bayar dan 25 tanggapan 25 responden prabayar, adapun skor tertinggi pada setiap item pertanyaan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pertanyaan diberi skor 1. Untuk mengetahui jumlah total tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan pasca bayar adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{87}{125} \times 100 \% = 70 \% \text{ (Listrik Pasca Bayar)}$$

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{81}{125} \times 100 \% = 65 \% \text{ (Listrik Prabayar)}$$

Berdasarkan hasil perolehan diatas untuk pengguna layanan listrik pasca bayar jumlah skor diperoleh sebanyak 70% dikategorikan puas sedangkan hasil perolehan

untuk pengguna layanan listrik Prabayar diperoleh jumlah skor 65% dikategorikan puas.

Tabel 4.17 Indikator Harga. Listrik harganya sesuai dengan kualitasnya

| No | Jawaban | Pasca Bayar | | | Prabayar | | | Jumlah Frekuensi |
|--------|-------------------|-------------|------------|----|-----------|------------|----|------------------|
| | | Frekuensi | Persentase | | Frekuensi | Persentase | | |
| 1 | Sangat Puas | 16 | 64 % | 64 | 5 | 20 % | 20 | 21 |
| 2 | Puas | 5 | 20 % | 15 | 5 | 20 % | 15 | 10 |
| 3 | Tidak Puas | 2 | 8 % | 4 | 10 | 40 % | 20 | 12 |
| 4 | Sangat Tidak Puas | 2 | 8 % | 2 | 5 | 20% | 5 | 7 |
| Jumlah | | 25 | 100 % | 85 | 25 | 100% | 60 | 50 |

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan table 4.17 menjelaskan indicator harga dengan pertanyaan “Listrik harganya sesuai dengan kualitasnya”, dimana nilai tertinggi pada pelanggan pasca bayar menjawab sangat puas sebanyak 16 orang dengan presentase 64%, dan nilai terendah yang menjawab sangat tidak puas sebanyak 2 orang dengan presentase 8%, hal ini peneliti menemukan bahwa masyarakat dengan harga sesuai dengan kualitas nya masyarakat sangat puas . Sedangkan nilai tertinggi pada pelanggan Prabayar yang menjawab tidak puas sebanyak 10 orang dengan presentase 40%, dan nilai terendah yang menjawab sangat puas, puas, dan sangat tidak puas sebanyak 5 orang dengan presentase 20%, hal ini peneliti menemukan bahwa pada pelanggan listrik Prabayar tidak puas dengan harga dan kualitas karena biasanya listrik yang digunakan tidak sampai sebulan .

Sesuai dengan tanggapan 25 responden pasca bayar dan 25 tanggapan 25 responden prabayar, adapun skor tertinggi pada setiap item pertanyaan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pertanyaan diberi skor 1. Untuk mengetahui jumlah total tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan pasca bayar adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{85}{125} \times 100 \% = 68 \% \text{ (Listrik Pasca Bayar)}$$

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{60}{125} \times 100 \% = 48 \% \text{ (Listrik Prabayar)}$$

Berdasarkan hasil perolehan diatas untuk pengguna layanan listrik pasca bayar jumlah skor diperoleh sebanyak 68% dikategorikan puas sedangkan hasil perolehan untuk pengguna layanan listrik prabayar diperoleh jumlah skor 48% dikategorikan tidak puas.

Tabel 4.18 Indikator *Harga*. Harga relative murah di kalangan menengah ke bawah

| No | Jawaban | Pasca Bayar | | | Prabayar | | | Jumlah Frekuensi |
|--------|-------------------|-------------|------------|----|-----------|------------|----|------------------|
| | | Frekuensi | Persentase | | Frekuensi | Persentase | | |
| 1 | Sangat Puas | 7 | 28 % | 28 | 9 | 36% | 36 | 16 |
| 2 | Puas | 9 | 36 % | 27 | 10 | 40% | 30 | 19 |
| 3 | Tidak Puas | 5 | 20 % | 10 | 3 | 12% | 6 | 8 |
| 4 | Sangat Tidak Puas | 4 | 16 % | 4 | 3 | 12% | 3 | 7 |
| Jumlah | | 25 | 100 % | 69 | 25 | 100% | 75 | 50 |

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan table 4.18 menjelaskan indikator harga dengan pertanyaan “Harga relative murah di kalangan menengah ke bawah”, dimana nilai tertinggi pada pelanggan pasca bayar menjawab puas sebanyak 9 orang dengan presentase 36% dan nilai terendah yang menjawab sangat tidak puas sebanyak 4 orang dengan presentase 16%, hal ini peneliti menemukan bahwa listrik pasca bayar murah baik dikalangan menengah ke atas dan menengah ke bawah sesuai dengan daya yang digunakan. Sedangkan nilai tertinggi pada pelanggan prabayar yang menjawab menjawab puas sebanyak 10 orang dengan presentase 40%, dan nilai terendah yang menjawab tidak puas, sangat tidak puas sebanyak 3 orang dengan presentase 12 %, hal ini peneliti menemukan bahwa banyak masyarakat menengah ke atas cocok menggunakan prabayar.

Sesuai dengan tanggapan 25 responden pasca bayar dan 25 tanggapan 25 responden prabayar, adapun skor tertinggi pada setiap item pertanyaan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pertanyaan diberi skor 1. Untuk mengetahui jumlah total tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan pasca bayar adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{69}{125} \times 100 \% = 55,2 \% \text{ (Listrik Pasca Bayar)}$$

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{75}{125} \times 100 \% = 60 \% \text{ (Listrik Prabayar)}$$

Berdasarkan hasil perolehan diatas untuk pengguna layanan listrik pasca bayar jumlah skor diperoleh sebanyak 55,2% dikategorikan puas sedangkan hasil perolehan

untuk pengguna layanan listrik Prabayar diperoleh jumlah skor 60% dikategorikan puas.

Tabel 4.19 Indikator Harga.Harga Listrik sesuai dengan manfaat yang saya rasakan

| No | Jawaban | Pasca Bayar | | | Prabayar | | | Jumlah Frekuensi |
|--------|-------------------|-------------|------------|----|-----------|------------|----|------------------|
| | | Frekuensi | Persentase | | Frekuensi | Persentase | | |
| 1 | Sangat Puas | 16 | 64 % | 64 | 6 | 24% | 24 | 22 |
| 2 | Puas | 7 | 28 % | 21 | 7 | 28% | 21 | 14 |
| 3 | Tidak Puas | 1 | 4 % | 3 | 6 | 24% | 12 | 7 |
| 4 | Sangat Tidak Puas | 1 | 4 % | 1 | 6 | 24% | 6 | 7 |
| Jumlah | | 25 | 100 % | 89 | 25 | 100% | 63 | 50 |

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan table 4.19 menjelaskan indikator harga dengan pertanyaan “Harga listrik sesuai dengan manfaat yang saya rasakan”, dimana nilai tertinggi pada pelanggan pasca bayar menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang dengan presentase 64%, dan nilai terendah yang menjawab tidak puas dan sangat tidak puas sebanyak 1 orang dengan presentase 4%. Sedangkan nilai tertinggi pada pelanggan prabayar yang menjawab puas sebanyak 7 orang dengan presentase 28% dan nilai terendah yang menjawab tidak puas dan sangat tidak puas sebanyak 6 orang dengan presentase 24%. Hal ini peneliti menemukan bahwa daya yang digunakan masyarakat akan sesuai dengan hasil dan manfaatnya baik pasca bayar dan prabayar.

Sesuai dengan tanggapan 25 responden pasca bayar dan 25 tanggapan 25 responden prabayar, adapun skor tertinggi pada setiap item pertanyaan diberi skor 4

dan skor terendah setiap item pertanyaan diberi skor 1. Untuk mengetahui jumlah total tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan Pasca Bayar adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{89}{125} \times 100 \% = 71,2 \% \text{ (Listrik Pasca Bayar)}$$

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{63}{125} \times 100 \% = 50,4 \% \text{ (Listrik Prabayar)}$$

Berdasarkan hasil perolehan diatas untuk pengguna layanan listrik pasca bayar jumlah skor diperoleh sebanyak 71,2% dikategorikan puas sedangkan hasil perolehan untuk pengguna layanan listrik Prabayar diperoleh jumlah skor 50,4% dikategorikan tidak puas.

Tabel 4.20 Indikator Harga. Listrik dapat bersaing dengan harga pesaing

| No | Jawaban | Pasca Bayar | | | Prabayar | | | Jumlah Frekuensi |
|--------|-------------------|-------------|------------|----|-----------|------------|----|------------------|
| | | Frekuensi | Persentase | | Frekuensi | Persentase | | |
| 1 | Sangat Puas | 17 | 68 % | 68 | 4 | 16% | 16 | 21 |
| 2 | Puas | 6 | 24 % | 1 | 3 | 12% | 9 | 9 |
| 3 | Tidak Puas | 2 | 8 % | 4 | 15 | 60% | 30 | 17 |
| 4 | Sangat Tidak Puas | 2 | 8 % | 2 | 3 | 12% | 3 | 5 |
| Jumlah | | 25 | 100 % | 92 | 25 | 100% | 58 | 50 |

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan table 4.20 menjelaskan indikator harga dengan pertanyaan “Listrik dapat bersaing dengan harga pesaing”, dimana nilai tertinggi pada pelanggan pasca bayar menjawab sangat setuju sebanyak 17 orang dengan presentase 68%, dan nilai

terendah yang menjawab tidak puas dan sangat tidak puas 2 orang dengan presentase 8%. Sedangkan nilai tertinggi pada pelanggan Prabayar yang menjawab tidak puas sebanyak 15 orang dengan presentase 60%, dan nilai terendah yang menjawab puas dan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang dengan presentase 12%. Hal ini peneliti menemukan bahwa listrik pasca bayar lebih banyak yang merasa sangat puas sehingga memang harganya tidak mengenal kelas beda halnya dengan Prabayar yang menurut peneliti Prabayar cocok dengan kelas menengah ke atas.

Sesuai dengan tanggapan 25 responden pasca bayar dan 25 tanggapan 25 responden Prabayar, adapun skor tertinggi pada setiap item pertanyaan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pertanyaan diberi skor 1. Untuk mengetahui jumlah total tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan pasca bayar adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{92}{125} \times 100 \% = 74 \% \text{ (Listrik Pasca Bayar)}$$

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{58}{125} \times 100 \% = 46,4 \% \text{ (Listrik Prabayar)}$$

Berdasarkan hasil perolehan diatas untuk pengguna layanan listrik pasca bayar jumlah skor diperoleh sebanyak 74% dikategorikan puas sedangkan hasil perolehan untuk pengguna layanan listrik Prabayar diperoleh jumlah skor 46,4% dikategorikan tidak puas.

d. Faktor Emosional

Faktor emosional adalah factor yang berhubungan dengan gaya hidup seseorang.

Indicator pengukuran variabel factor emosi yaitu:

- a. Rasa bangga membeli produk
- b. Rasa percaya diri karena PLN perusahaanbonafit
- c. Rasa bangga karena produk bagus
- d. Sejak lama menggunakan produk
- e. Faktor kebutuhan

Berikut ini tabulasi jawaban pelanggan berdasarkan Pendapat Sangat Setuju, Setuju, kurang setuju, dan Tidak setuju dengan pernyataan yang dijadikan sebagai tolak ukur kepuasan pelanggan berdasarkan jenis factor emosional yang digunakan

Tabel 4.21 Indikator *Faktor Emosional*.Bangga memiliki listrik yang harga terjangkau

| No | Jawaban | Pasca Bayar | | | Prabayar | | | Jumlah Frekuensi |
|--------|-------------------|-------------|------------|----|-----------|------------|----|------------------|
| | | Frekuensi | Persentase | | Frekuensi | Persentase | | |
| 1 | Sangat Puas | 16 | 64 % | 64 | 5 | 20% | 20 | 21 |
| 2 | Puas | 6 | 24 % | 18 | 5 | 20% | 15 | 11 |
| 3 | Tidak Puas | 2 | 8 % | 4 | 12 | 48% | 24 | 14 |
| 4 | Sangat Tidak Puas | 1 | 4 % | 1 | 3 | 12% | 3 | 4 |
| Jumlah | | 25 | 100 % | 87 | 25 | 100% | 62 | 50 |

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan table 4.21 menjelaskan indicator factor emosional dengan pertanyaan “Bangga memiliki listrik yang harga terjangkau”, dimana nilai tertinggi pada pelanggan pasca bayar menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang dengan

presentase 64%, dan nilai terendah yang menjawab tidak puas sebanyak 1 orang dengan presentase 4%, hal ini peneliti menemukan bahwa masyarakat bangga memiliki listrik yang harganya relative terjangkau yaitu pasca bayar karena memang pasca bayar adalah kebutuhan masyarakat luas. Sedangkan nilai tertinggi pada pelanggan Prabayar yang tidak puas sebanyak 12 orang dengan presentase 48, dan nilai terendah yang menjawab sangat tidak puas sebanyak 3 orang dengan presentase 12%, hal ini peneliti menemukan bahwa masyarakat kurang bangga menggunakan Prabayar karena menurut mereka bahwa Prabayar tidak cocok dengan kelas menengah kebawah dan tidak terjangkau.

Sesuai dengan tanggapan 25 responden pasca bayar dan 25 tanggapan 25 responden Prabayar, adapun skor tertinggi pada setiap item pertanyaan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pertanyaan diberi skor 1. Untuk mengetahui jumlah total tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan pasca bayar adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{87}{125} \times 100 \% = 70 \% \text{ (Listrik Pasca Bayar)}$$

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{62}{125} \times 100 \% = 50 \% \text{ (Listrik Prabayar)}$$

Berdasarkan hasil perolehan diatas untuk pengguna layanan listrik pasca bayar jumlah skor diperoleh sebanyak 70% dikategorikan puas sedangkan hasil perolehan untuk pengguna layanan listrik Prabayar diperoleh jumlah skor 50% dikategorikan tidak puas.

Tabel 4.22 Indikator *Faktor Emosional*.Rasa percaya diri yang tinggi memakai salah satu produk karena PLN perusahaan bonafit

| No | Jawaban | Pasca Bayar | | | Prabayar | | | Jumah Frekuensi |
|--------|-------------------|-------------|------------|----|-----------|------------|----|-----------------|
| | | Frekuensi | Persentase | | Frekuensi | Persentase | | |
| 1 | Sangat Puas | 7 | 28 % | 28 | 5 | 20% | 20 | 12 |
| 2 | Puas | 9 | 36 % | 27 | 3 | 12% | 9 | 12 |
| 3 | Tidak Puas | 5 | 20 % | 10 | 8 | 32% | 16 | 13 |
| 4 | Sangat Tidak Puas | 4 | 16 % | 4 | 9 | 36% | 9 | 13 |
| Jumlah | | 25 | 100 % | 69 | 25 | 100% | 54 | 50 |

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan table 4.22 menjelaskan indicator factor emosional dengan pertanyaan “Rasa percaya diri yang tinggi memakai salah satu produk karena PLN perusahaan bonafit”, dimana nilai tertinggi pada pelanggan pasca bayar menjawab puas sebanyak 9 orang dengan presentase 36%, dan nilai terendah yang menjawab sangat tidak puas sebanyak 4 orang dengan presentase 16%, hal ini peneliti menemukan bahwa masyarakat puas menggunakan program PLN. Sedangkan nilai tertinggi pada pelanggan prabayar yang menjawab sangat tidak puas sebanyak 9 orang dengan presentase 36%, dan nilai terendah yang menjawab puas sebanyak 3 orang dengan presentase 12%, hal ini peneliti menemukan bahwa masyarakat masyarakat tidak percaya dengan adanya program listrik prabayar disebabkan program listrik subsidi belum merata.

Sesuai dengan tanggapan 25 responden pasca bayar dan 25 tanggapan 25 responden prabayar, adapun skor tertinggi pada setiap item pertanyaan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pertanyaan diberi skor 1. Untuk mengetahui jumlah total tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan pasca bayar adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{69}{125} \times 100 \% = 55,2 \% \text{ (Listrik Pasca Bayar)}$$

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{54}{125} \times 100 \% = 43,2 \% \text{ (Listrik Prabayar)}$$

Berdasarkan hasil perolehan diatas untuk pengguna layanan listrik pasca bayar jumlah skor diperoleh sebanyak 55,2% dikategorikan puas sedangkan hasil perolehan untuk pengguna layanan listrik prabayar diperoleh jumlah skor 43,2% dikategorikan tidak puas.

Tabel 4.23 Indikator *Faktor Emosional*. Bangga menggunakan listrik prabayar atau pasca bayar

| No | Jawaban | Pasca Bayar | | | Prabayar | | | Jumlah Frekuns |
|--------|-------------------|-------------|------------|----|-----------|------------|----|----------------|
| | | Frekuensi | Persentase | | Frekuensi | Persentase | | |
| 1 | Sangat Puas | 16 | 64 % | 64 | 3 | 12% | 12 | 19 |
| 2 | Puas | 7 | 28 % | 21 | 4 | 16% | 12 | 11 |
| 3 | Tidak Puas | 1 | 4 % | 2 | 10 | 40% | 20 | 11 |
| 4 | Sangat Tidak Puas | 1 | 4 % | 1 | 8 | 32% | 8 | 9 |
| Jumlah | | 25 | 100 % | 88 | 25 | 100% | 52 | 50 |

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan table 4.23 menjelaskan indicator factor emosional dengan pertanyaan “Bangga menggunakan listrik Prabayar atau pasca bayar”, dimana nilai tertinggi pada pelanggan pasca bayar menjawab sangat puas sebanyak 16 orang dengan presentase 64%, dan nilai terendah yang menjawab tidak puas dan sangat tidak puas sebanyak 1 orang dengan presentase 4%, hal ini peneliti menemukan bahwa masyarakat pengguna pasca bayar bangga menggunakan listrik pasca bayar karena semua kalangan dapat merasakan listrik . Sedangkan nilai tertinggi pada pelanggan Prabayar yang menjawab tidak puas sebanyak 10 orang dengan presentase 40%, dan nilai terendah yang menjawab sangat puas sebanyak 3 orang 12%, hal ini peneliti menemukan bahwa masyarakat pengguna Prabayar tidak bangga memiliki karena bukan dari hasil kemauan pelanggan menggunakan Prabayar.

Sesuai dengan tanggapan 25 responden pasca bayar dan 25 tanggapan 25 responden Prabayar, adapun skor tertinggi pada setiap item pertanyaan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pertanyaan diberi skor 1. Untuk mengetahui jumlah total tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan pasca bayar adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{88}{125} \times 100 \% = 70,4 \% \text{ (Listrik Pasca Bayar)}$$

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{52}{125} \times 100 \% = 42 \% \text{ (Listrik Prabayar)}$$

Berdasarkan hasil perolehan diatas untuk pengguna layanan listrik pasca bayar jumlah skor diperoleh sebanyak 70,4% dikategorikan puas sedangkan hasil perolehan

untuk pengguna layanan listrik Prabayar diperoleh jumlah skor 42% dikategorikan tidak puas.

Tabel 4.24 Indikator Faktor Emosional. Menggunakan listrik pascabayar atau Prabayar karena sudah lama menggunakannya

| No | Jawaban | Pasca Bayar | | | Prabayar | | | Jumlah Frekuensi |
|--------|-------------------|-------------|------------|----|-----------|------------|----|------------------|
| | | Frekuensi | Persentase | | Frekuensi | Persentase | | |
| 1 | Sangat Puas | 16 | 64 % | 64 | 6 | 24% | 24 | 22 |
| 2 | Puas | 6 | 24 % | 18 | 2 | 8% | 24 | 8 |
| 3 | Tidak Puas | 2 | 8 % | 4 | 8 | 32% | 16 | 10 |
| 4 | Sangat Tidak Puas | 2 | 8 % | 1 | 9 | 36% | 9 | 11 |
| Jumlah | | 25 | 100 % | 87 | 25 | 100% | 73 | 50 |

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan table 4.24 menjelaskan indikator faktor emosional dengan pertanyaan “Menggunakan listrik pascabayar atau Prabayar karena sudah lama menggunakannya”, dimana nilai tertinggi pada pelanggan pasca bayar menjawab sangat puas sebanyak 16 orang dengan presentase 64%, dan nilai terendah yang menjawab tidak puas dan sangat tidak puas 2 orang dengan presentase 8%, hal ini peneliti menemukan bahwa masyarakat pengguna pasca bayar banyak sehingga pada pernyataan ini banyak yang merasa puas. Sedangkan nilai tertinggi pada pelanggan Prabayar yang menjawab sangat tidak puas sebanyak sebanyak 9 orang dengan presentase 36%. Dan nilai terendah yang menjawab puas sebanyak 2 orang dengan presentase 8%, hal ini peneliti menemukan bahwa masyarakat pengguna Prabayar belum lama menggunakannya namun ingin beralih ke pasca bayar .

Sesuai dengan tanggapan 25 responden pasca bayar dan 25 tanggapan 25 responden prabayar, adapun skor tertinggi pada setiap item pertanyaan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pertanyaan diberi skor 1. Untuk mengetahui jumlah total tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan pasca bayar adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{87}{125} \times 100 \% = 70 \% \text{ (Listrik Pasca Bayar)}$$

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{73}{125} \times 100 \% = 58 \% \text{ (Listrik Prabayar)}$$

Berdasarkan hasil perolehan diatas untuk pengguna layanan listrik pasca bayar jumlah skor diperoleh sebanyak 70% dikategorikan puas sedangkan hasil perolehan untuk pengguna layanan listrik prabayar diperoleh jumlah skor 58 % dikategorikan puas.

Tabel 4.25 Indikator *Faktor Emosional*. Listrik merupakan kebutuhan masyarakat baik pengguna prabayar dan pasca bayar

| No | Jawaban | Pasca Bayar | | | Prabayar | | | Jumlah Frekuensi |
|--------|-------------------|-------------|------------|----|-----------|------------|----|------------------|
| | | Frekuensi | Persentase | | Frekuensi | Persentase | | |
| 1 | Sangat Puas | 17 | 68 % | 68 | 3 | 12% | 12 | 20 |
| 2 | Puas | 5 | 20 % | 15 | 3 | 12% | 9 | 8 |
| 3 | Tidak Puas | 1 | 4 % | 2 | 10 | 40% | 20 | 11 |
| 4 | Sangat Tidak Puas | 2 | 8 % | 2 | 9 | 36% | 9 | 11 |
| Jumlah | | 25 | 100 % | 87 | 25 | 100% | 50 | 50 |

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan table 4.25 menjelaskan indicator factor emosional dengan pertanyaan “Listrik merupakan kebutuhan masyarakat baik prabayar dan pasca bayar”, dimana nilai tertinggi pada pelanggan pasca bayar menjawab sangat puas sebanyak 17 orang dengan presentase 68%, dan nilai terendah yang menjawab tidak puas sebanyak 1 orang dengan presentase 4%, hal ini peneliti menemukan bahwa listrik pasca bayar kebutuhan seluruh masyarakat dengan melihat jawaban dari responden yang mengatakan sangat puas. Sedangkan nilai tertinggi pada pelanggan prabayar yang menjawab sangat tidak puas sebanyak 9 orang dengan presentase 36%, dan nilai terendah yang menjawab sangat puas dan puas sebanyak 3 orang dengan presentase 12%, hal ini peneliti menemukan bahwa masyarakat kebutuhan segelintir orang yang berkelas menengah ke atas.

Sesuai dengan tanggapan 25 responden pasca bayar dan 25 tanggapan 25 responden prabayar, adapun skor tertinggi pada setiap item pertanyaan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pertanyaan diberi skor 1. Untuk mengetahui jumlah total tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan pasca bayar adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{87}{125} \times 100 \% = 70 \% \text{ (Listrik Pasca Bayar)}$$

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{50}{125} \times 100 \% = 40 \% \text{ (Listrik Prabayar)}$$

Berdasarkan hasil perolehan diatas untuk pengguna layanan listrik pasca bayar jumlah skor diperoleh sebanyak 70% dikategorikan puas sedangkan hasil perolehan

untuk pengguna layanan listrik Prabayar diperoleh jumlah skor 40 % dikategorikan tidak puas.

e. Biaya dan Kemudahan

Biaya dan kemudahan adalah pengorbanan yang dikeluarkan pelanggan untuk mendapatkan produk yang relative mudah, nyaman dan efisien pada PT PLN. Maka untuk mengetahui Indikator biaya dan dan kemudahan dapat diukur melalui sub indikator dalam 5 (lima) pernyataan, yang berkaitan dengan:

- a. Biaya produk rendah
- b. Nyaman dengan biaya yang relative rendah
- c. Cepat dalam mendapatkan produk
- d. Prosedur pembuatan nota cepat
- e. Lokasi mudah dijangkau.

Berikut ini tabulasi jawaban pelanggan berdasarkan Pendapat Sangat Setuju, Setuju, kurang setuju, dan Tidak setuju dengan pernyataan yang dijadikan sebagai tolak ukur kepuasan pelanggan berdasarkan jenis biaya dan kemudahan yang digunakan.

Tabel 4.26 Indikator *Biaya dan Kemudahan*. Listrik pascabayar atau Prabayar biaya produknya rendah

| No | Jawaban | Pasca Bayar | | | Prabayar | | | Jumlah Frekuensi |
|----|-------------|-------------|------------|----|-----------|------------|----|------------------|
| | | Frekuensi | Persentase | | Frekuensi | Persentase | | |
| 1 | Sangat Puas | 7 | 28 % | 28 | 4 | 16% | 16 | 11 |
| 2 | Puas | 9 | 36 % | 27 | 5 | 20% | 15 | 14 |
| 3 | Tidak Puas | 5 | 20 % | 10 | 9 | 36% | 18 | 14 |

| | | | | | | | | |
|--------|-------------------|----|-------|----|----|------|----|----|
| 4 | Sangat Tidak Puas | 4 | 16 % | 4 | 7 | 28% | 7 | 11 |
| Jumlah | | 25 | 100 % | 69 | 25 | 100% | 56 | 50 |

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan table 4.26 menjelaskan indikator biaya dan kemudahan dengan pertanyaan “Listrik pascabayar atau prabayar biaya produknya rendah”, dimana nilai tertinggi pada pelanggan pasca bayar menjawab puas sebanyak 9 orang dengan presentase 36%, dan nilai terendah yang menjawab sangat tidak puas sebanyak 4 orang dengan presentase 16%. Sedangkan nilai tertinggi pada pelanggan prabayar yang menjawab tidak puas sebanyak 9 orang dengan presentase 36%, dan nilai terendah yang menjawab sangat puas sebanyak 4 orang dengan presentase 16%.

Sesuai dengan tanggapan 25 responden pasca bayar dan 25 tanggapan 25 responden prabayar, adapun skor tertinggi pada setiap item pertanyaan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pertanyaan diberi skor 1. Untuk mengetahui jumlah total tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan pasca bayar adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{69}{125} \times 100 \% = 55,2 \% \text{ (Listrik Pasca Bayar)}$$

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{56}{125} \times 100 \% = 45 \% \text{ (Listrik Prabayar)}$$

Berdasarkan hasil perolehan diatas untuk pengguna layanan listrik pasca bayar jumlah skor diperoleh sebanyak 55,2% dikategorikan puas sedangkan hasil perolehan

untuk pengguna layanan listrik Prabayar diperoleh jumlah skor 45 % dikategorikan tidak puas.

Tabel 4.27 Indikator Biaya dan Kemudahan.Nyaman memakai listrik pascabayar atau Prabayar dengan biaya produk rendah

| No | Jawaban | Pasca Bayar | | | Prabayar | | | Jumlah Frekuensi |
|--------|-------------------|-------------|------------|----|-----------|------------|----|------------------|
| | | Frekuensi | Persentase | | Frekuensi | Persentase | | |
| 1 | Sangat Puas | 16 | 64 % | 64 | 12 | 48% | 48 | 28 |
| 2 | Puas | 8 | 32 % | 24 | 4 | 16% | 12 | 12 |
| 3 | Tidak Puas | 1 | 4 % | 2 | 5 | 20% | 10 | 6 |
| 4 | Sangat Tidak Puas | - | - | - | 4 | 16% | 4 | 4 |
| Jumlah | | 25 | 100 % | 90 | 25 | 100% | 74 | 50 |

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan table 4.27 menjelaskan indikator biaya dan kemudahan dengan pertanyaan “Nyaman memakai listrik pascabayar atau Prabayar dengan biaya produk rendah”, dimana nilai tertinggi pada pelanggan pasca bayar menjawab sangat puas sebanyak 16 orang dengan presentase 64%, dan nilai terendah yang menjawab tidak puas sebanyak 1 orang dengan presentase 4%. Sedangkan nilai tertinggi pada pelanggan Prabayar yang menjawab sangat puas sebanyak 12 orang dengan presentase 48%, dan nilai terendah yang menjawab puas dan sangat tidak puas 4 orang dengan presentase 16%.

Sesuai dengan tanggapan 25 responden pasca bayar dan 25 tanggapan 25 responden Prabayar, adapun skor tertinggi pada setiap item pertanyaan diberi skor 4

dan skor terendah setiap item pertanyaan diberi skor 1. Untuk mengetahui jumlah total tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan Pasca Bayar adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100\% = \frac{90}{125} \times 100\% = 72\% \text{ (Listrik Pasca Bayar)}$$

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100\% = \frac{74}{125} \times 100\% = 56\% \text{ (Listrik Prabayar)}$$

Berdasarkan hasil perolehan diatas untuk pengguna layanan listrik Pasca Bayar jumlah skor diperoleh sebanyak 72% dikategorikan puas sedangkan hasil perolehan untuk pengguna layanan listrik Prabayar diperoleh jumlah skor 56 % dikategorikan puas.

Tabel 4.28 Indikator Biaya dan Kemudahan. Listrik Pasca Bayar atau Prabayar lebih cepat di dapat

| No | Jawaban | Pasca Bayar | | | Prabayar | | | Total |
|--------|-------------------|-------------|------------|----|-----------|------------|----|-------|
| | | Frekuensi | Persentase | | Frekuensi | Persentase | | |
| 1 | Sangat Puas | 13 | 52 % | 52 | 5 | 20% | 20 | 18 |
| 2 | Puas | 11 | 44 % | 33 | 4 | 16% | 12 | 15 |
| 3 | Tidak Puas | 1 | 4 % | 2 | 10 | 40% | 20 | 11 |
| 4 | Sangat Tidak Puas | - | - | - | 6 | 24% | 6 | 6 |
| Jumlah | | 25 | 100 % | 87 | 25 | 100% | 58 | 50 |

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan table 4.28 menjelaskan indikator biaya dan kemudahan dengan pertanyaan “Listrik Pasca Bayar atau Prabayar lebih cepat di dapat”, dimana nilai

tertinggi pada pelanggan pasca bayar menjawab sangat puas sebanyak 13 orang dengan presentase 52%, dan nilai terendah yang menjawab sangat tidak puas tidak di dapat.. Sedangkan nilai tertinggi pada pelanggan prabayar yang menjawab tidak puas sebanyak 10 orang dengan presentase 40%, dan nilai terendah yang menjawab puas sebanyak 4 orang dengan presentase 16%.

Sesuai dengan tanggapan 25 responden pasca bayar dan 25 tanggapan 25 responden prabayar, adapun skor tertinggi pada setiap item pertanyaan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pertanyaan diberi skor 1. Untuk mengetahui jumlah total tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan pasca bayar adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{87}{125} \times 100 \% = 70 \% \text{ (Listrik Pasca Bayar)}$$

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{58}{125} \times 100 \% = 46.4\% \text{ (Listrik Prabayar)}$$

Berdasarkan hasil perolehan diatas untuk pengguna layanan listrik pasca bayar jumlah skor diperoleh sebanyak 70% dikategorikan puas sedangkan hasil perolehan untuk pengguna layanan listrik prabayar diperoleh jumlah skor 46,4 % dikategorikan tidak puas.

Tabel 4.29 Indikator *Biaya dan Kemudahan*.Prosedur pembuatan nota listrik pasca bayar atau prabayar lebih cepat

| No | Jawaban | Pasca Bayar | | | Prabayar | | | Jumlah Frekuensi |
|--------|-------------------|-------------|------------|----|-----------|------------|----|------------------|
| | | Frekuensi | Persentase | | Frekuensi | Persentase | | |
| 1 | Sangat Puas | 7 | 28 % | 28 | 5 | 20% | 20 | 12 |
| 2 | Puas | 15 | 60 % | 45 | 10 | 40% | 30 | 25 |
| 3 | Tidak Puas | 3 | 12 % | 6 | 4 | 16% | 8 | 7 |
| 4 | Sangat Tidak Puas | - | - | - | 6 | 24% | 6 | 6 |
| Jumlah | | 25 | 100 % | 79 | 25 | 100% | 64 | 50 |

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan table 4.29 menjelaskan indikator biaya dan kemudahan dengan pertanyaan “Prosedur pembuatan nota listrik pasca bayar atau prabayar lebih cepat”, dimana nilai tertinggi pada pelanggan pasca bayar menjawab puas sebanyak 15 orang dengan presentase 60% dan nilai terendah yang menjawab puas sebanyak 3 orang dengan presentase 12%. Sedangkan pelanggan nilai tertinggi pada prabayar yang menjawab puas sebanyak 10 orang dengan presentase 40% dan nilai terendah yang menjawab tidak puas sebanyak 4 orang dengan presentase 16%.

Sesuai dengan tanggapan 25 responden pasca bayar dan 25 tanggapan 25 responden prabayar, adapun skor tertinggi pada setiap item pertanyaan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pertanyaan diberi skor 1. Untuk mengetahui jumlah total tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan pasca bayar adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{79}{125} \times 100 \% = 63,2 \% \text{ (Listrik Pasca Bayar)}$$

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{64}{125} \times 100 \% = 51,2\% \text{ (Listrik Prabayar)}$$

Berdasarkan hasil perolehan diatas untuk pengguna layanan listrik pasca bayar jumlah skor diperoleh sebanyak 63,2% dikategorikan puas sedangkan hasil perolehan untuk pengguna layanan listrik prabayar diperoleh jumlah skor 46,4 % dikategorikan puas.

Tabel 4.30 Indikator *Biaya dan Kemudahan*.Lokasi pembayaran (Pos PLN) listrik pasca bayar dan prabayar lebih mudah dijangkau

| No | Jawaban | Pasca Bayar | | | Prabayar | | | Jumlah Frekuensi |
|--------|-------------------|-------------|------------|----|-----------|------------|----|------------------|
| | | Frekuensi | Persentase | | Frekuensi | Persentase | | |
| 1 | Sangat Puas | 4 | 16 % | 16 | 8 | 32% | 32 | 12% |
| 2 | Puas | 20 | 80 % | 60 | 5 | 20% | 15 | 25% |
| 3 | Tidak Puas | 1 | 4 % | 2 | 10 | 40% | 20 | 11% |
| 4 | Sangat Tidak Puas | - | - | - | 2 | 8% | 2 | 2 |
| Jumlah | | 25 | 100 % | 78 | 25 | 100% | 69 | 50 |

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan table 4.30 menjelaskan indikator biaya dan kemudahan dengan pertanyaan “Lokasi pembayaran (Pos PLN) listrik pasca bayar dan prabayar lebih mudah dijangkau”, dimana nilai tertinggi pada pelanggan pasca bayar menjawab puas sebanyak 20 orang dengan presentase 80%, dan nilai terendah yang menjawab tidak puas sebanyak 1 orang dengan presentase 4%. Sedangkan nilai tertinggi pada pelanggan prabayar yang menjawab tidak puas sebanyak 10 orang dengan presentase

40%, dan nilai terendah yang menjawab sangat tidak puas sebanyak 2 orang dengan presentase 8%.

Sesuai dengan tanggapan 25 responden pasca bayar dan 25 tanggapan 25 responden Prabayar, adapun skor tertinggi pada setiap item pertanyaan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pertanyaan diberi skor 1. Untuk mengetahui jumlah total tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan pasca bayar adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{78}{125} \times 100 \% = 62,4 \% \text{ (Listrik Pasca Bayar)}$$

$$\frac{\text{Skor responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \% = \frac{69}{125} \times 100 \% = 55,2 \% \text{ (Listrik Prabayar)}$$

Berdasarkan hasil perolehan diatas untuk pengguna layanan listrik pasca bayar jumlah skor diperoleh sebanyak 62,4% dikategorikan puas sedangkan hasil perolehan untuk pengguna layanan listrik Prabayar diperoleh jumlah skor 55,2 % dikategorikan puas.

Dari hasil skoring di dapatkan dari hasil penelitian tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan listrik pasca bayar yaitu :

$$\text{Indikator perolehan} = \frac{\text{Jumlah skor responden}}{\text{Jumlah skor ideal}} \times 100 = \text{jumlah skor}$$

$$\text{Layanan Pasca Bayar (Puas)} = \frac{539}{625} \times 100 = 86,24 \% \text{ atau } 86 \%$$

$$\text{Layanan Pasca Bayar (Tidak puas)} = \frac{86}{625} \times 100 = 13,8 \% \text{ atau } 19 \%$$

Berdasarkan hasil penjumlahan secara keseluruhan variabel layanan listrik pasca bayar terhadap kepuasan pelanggan di dapatkan nilai rata-rata 86 % pelanggan puas dan 19% pelanggan merasa tidak puas, nilai tersebut di dapatkan dari jumlah skor responden di bagi jumlah skor ideal di kali 100. Hasil dari rata-rata tersebut yaitu dapat di simpulkan bahwa layanan listrik pasca bayar Terhadap tingkat kepuasan di Kelurahan Pompanua Riattang Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone masuk dalam kategori “Sangat puas”.

Sedangkan Dari hasil skoring di dapatkan dari hasil penelitian tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan listrik prabayar yaitu :

$$\text{Indikator} = \frac{\text{Jumlah skor responden}}{\text{Jumlah skor ideal}} \times 100 = \text{jumlah skorperolehan}$$

$$\text{Layanan Prabayar (Puas)} = \frac{230}{625} \times 100 = 36,8 \% \text{ atau } 37 \%$$

$$\text{Layanan Prabayar (Tidak Puas)} = \frac{395}{625} \times 100 = 63,3 \% \text{ atau } 63 \%$$

Berdasarkan hasil penjumlahan secara keseluruhan variabel layanan listrik prabayar terhadap kepuasan pelanggan di dapatkan nilai rata-rata 37 % pelanggan puas dan 63% pelanggan merasa tidak puas, nilai tersebut di dapatkan dari jumlah skor responden di bagi jumlah skor ideal di kali 100. Hasil dari rata-rata tersebut yaitu

dapat di simpulkan bahwa layanan listrik Prabayar Terhadap tingkat kepuasan di Kelurahan Pompanua Riattang Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone masuk dalam kategori “tidak puas”.

D. Analisis Data

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa kebanyakan rumah didominasi oleh 4 - 6 orang penghuni dalam satu rumah baik di kelompok Prabayar sebanyak 12 orang dengan presentase 48% maupun di kelompok Pascabayar sebesar sebanyak 14 orang dengan presentase 56%. Jumlah penghuni terbanyak selanjutnya dihuni oleh 7 – 10 orang dengan persentase 32% pelanggan Prabayar dan di kelompok Pascabayar terdapat 28%, jumlah penghuni rumah yang paling sedikit ialah 1- 3 orang sebanyak 2 orang dengan presentase 8% pelanggan Prabayar dan 1 orang dengan presentase 4% Pascabayar. Secara keseluruhan jumlah penghuni terbanyak baik itu Prabayar maupun pasca bayar yaitu didominasi 4 – 6 orang sebanyak 26 orang dengan presentase 52%.

1. Uji Validitas dan Reabilitas

Tabel 4.31 Hasil Uji Validitas

| Variabel | Item Pertanyaan | Korelasi | r Tabel | Keterangan |
|-----------------------------|--------------------|----------|---------|------------|
| Prabayar dan Pasca Bayar | Item 1 | 0,723 | 0,273 | Valid |
| | Item 2 | 0,503 | 0,273 | Valid |
| | Item 3 | 0,497 | 0,273 | Valid |
| | Item 4 | 0,455 | 0,273 | Valid |

| | | | |
|---------|-------|-------|-------|
| Item 5 | 0,609 | 0,273 | Valid |
| Item 6 | 0,641 | 0,273 | Valid |
| Item 7 | 0,581 | 0,273 | Valid |
| Item 8 | 0,820 | 0,273 | Valid |
| Item 9 | 0,749 | 0,273 | Valid |
| Item 10 | 0,744 | 0,273 | Valid |
| Item 11 | 0,604 | 0,273 | Valid |
| Item 12 | 0,516 | 0,273 | Valid |
| Item 13 | 0,457 | 0,273 | Valid |
| Item 14 | 0,744 | 0,273 | Valid |
| Item 15 | 0,604 | 0,273 | Valid |
| Item 16 | 0,355 | 0,273 | Valid |
| Item 17 | 0,257 | 0,273 | Valid |
| Item 18 | 0,744 | 0,273 | Valid |
| Item 19 | 0,604 | 0,273 | Valid |
| Item 20 | 0,516 | 0,273 | Valid |
| Item 21 | 0,357 | 0,273 | Valid |
| Item 22 | 0,732 | 0,273 | Valid |
| Item 23 | 0,735 | 0,273 | Valid |
| Item 24 | 0,497 | 0,273 | Valid |
| Item 25 | 0,421 | 0,273 | Valid |

Sumber: SPSS Versi 21

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa keseluruhan item pertanyaan memiliki korelasi yang lebih dari $r_{tabel} = 0,273$ (nilai r_{tabel} didapatkan dari $n = 50$) dan dinyatakan valid.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat di percaya atau diandalkan. Dalam hal ini, hasil pengukuran kuesioner konsisten atau tetap bila dilakukan pengukuran berulang dan dapat digunakan lebih dari satu kali. Dengan dasar pengambilan keputusan yaitu jika nilai koefisien alpha $> 0,60$ maka kuesioner dinyatakan reliabel/handal (Noor Juliansyah, 2012).

Tabel 4. 32 Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | <i>Alpha</i> | Keterangan |
|----------------------------------|--------------|------------|
| Layanan Pasca Bayar dan Prabayar | 0,734 | Reliabel |
| | 0,759 | Reliabel |

Sumber: SPSS Versi 21

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa keseluruhan item pertanyaan sebesar 0,734 dimana angka *alpha* hampir mendekati angka 1,00 sehingga dikatakan reliable artinya kuesioner tersebut dapat digunakan lebih dari satu kali dan dapat di andalkan (NoorJuliansyah, 2012).

E. Hasil Analisis Chi Square

Berdasarkan tanggapan responden mengenai tingkat kepuasan pelanggan di Kelurahan Pompanua ditemukan adanya perbedaan tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan uji chi square. Uji *Chi Square* merupakan salah satu uji statistik yang digunakan untuk menguji keselarasan, dimana pengujian dilakukan untuk memeriksa kebergantungan dan homogenitas dari suatu data. Pengujian ini menggunakan crosstab (tabulasi silang) yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Uji Chi Square ini akan mengamati secara lebih detail tentang ada atau tidaknya hubungan antara karakteristik pelanggan listrik Prabayar dan pelanggan listrik Pascabayar dengan kepuasan pelayanan.

Dengan menggabungkan jawaban puas dan sangat puas menjadi “Puas”, dan jawaban tidak puas digabungkan dengan jawaban sangat tidak puas menjadi “Tidak puas”. Adapun langkah – langkah yang dilakukan yaitu :

Tabel. 4.33 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pelanggan PLN Pra Bayar dan Pasca Bayar

| No | Aspek | Pernyataan | Prabayar | | Pascabayar | |
|--------------------------------|---------------------|------------|----------|------------|------------|------------|
| | | | Puas | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas |
| 1 | Kualitas layanan | 1 | 1 | 24 | 23 | 2 |
| | | 2 | 16 | 9 | 22 | 3 |
| | | 3 | 7 | 18 | 20 | 5 |
| | | 4 | 3 | 22 | 23 | 2 |
| | | 5 | 5 | 20 | 22 | 3 |
| 2 | Kualitas Produk | 1 | 8 | 17 | 24 | 1 |
| | | 2 | 3 | 22 | 22 | 3 |
| | | 3 | 5 | 20 | 22 | 3 |
| | | 4 | 9 | 16 | 21 | 4 |
| | | 5 | 5 | 20 | 23 | 2 |
| 3 | Harga | 1 | 18 | 7 | 22 | 3 |
| | | 2 | 10 | 15 | 21 | 4 |
| | | 3 | 19 | 6 | 16 | 9 |
| | | 4 | 13 | 12 | 23 | 2 |
| | | 5 | 7 | 18 | 21 | 4 |
| 4 | Faktor Emosional | 1 | 10 | 15 | 22 | 3 |
| | | 2 | 8 | 17 | 16 | 9 |
| | | 3 | 7 | 18 | 23 | 2 |
| | | 4 | 8 | 17 | 21 | 4 |
| | | 5 | 6 | 19 | 22 | 3 |
| 5 | Biaya dan Kemudahan | 1 | 9 | 16 | 16 | 9 |
| | | 2 | 16 | 9 | 24 | 1 |
| | | 3 | 9 | 16 | 24 | 1 |
| | | 4 | 15 | 10 | 22 | 3 |
| | | 5 | 13 | 12 | 24 | 1 |
| Total Jawaban Responden | | | 230 | 395 | 539 | 86 |
| Jumlah Responden Yang Menjawab | | | 9 | 16 | 22 | 3 |

Sumber : Data Diolah 2018

Tabel. 4.34 Data dan Frekuensi Observasi dari 50 responden pada Tingkat Kepuasan Pelanggan PLN Prabayar dan Pasca Bayar

| Tingkat Kepuasan | Prabayar | Pasca bayar | Total |
|-----------------------------|----------|-------------|-------|
| Pelanggan Puas | 9 | 22 | 31 |
| Pelanggan Tidak Puas | 16 | 3 | 19 |
| Total | 25 | 25 | 50 |

Sumber : Data diolah 2018

Langkah-langkah menjawab:

Langkah 1. Membuat H_a dan H_0 dalam bentuk kalimat

H_a : Ada perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan pasca bayar di Kelurahan Pompanua Riattang Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone

H_0 : Tidak ada perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan pasca bayar di Kelurahan Pompanua Riattang Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone

Langkah 2. Mencari frekuensi yang diharapkan (f_e) pada setiap sel dengan rumus:

$$f_e = \frac{(\sum I) \times (\sum J)}{\sum T}$$

$$f_e(1.1) = \frac{(2) \times (3)}{5} = 12,4 \quad f_e(1.2) = \frac{(2) \times (1)}{5} = 4,0$$

$$fe(2.1) = \frac{(2) \times (3)}{5} = 12,6 \quad fe(2.2) = \frac{(2) \times (1)}{5} = 4,0$$

Langkah 3. Mencari chi kuadrat (χ^2) dengan rumus

$$\begin{aligned} \chi^2 &= \sum \frac{(f - fe)^2}{fe} \\ &= \frac{(9-12,6)^2}{12,6} + \frac{(2-4,0)^2}{4,0} \\ &= \frac{(1-9,4)^2}{9,4} + \frac{(3-9,4)^2}{9,4} \\ &= 2,73 + 2,73 + 4,45 + 4,45 \end{aligned}$$

$$\chi^2 = 14,36$$

Langkah 4. Mencari χ^2 tabel, dengan menggunakan

$$dk = (k-1)(b-1)$$

$$dk = (2-1)(2-1)$$

$$dk = 1 \times 1 = 1$$

Nilai χ^2 tabel untuk $\alpha = 0,01 = 6,63$ dan $\alpha = 0,05 = 3,84$ kemudian membandingkan antara χ^2 hitung dengan χ^2 tabel. Jika nilai χ^2 hitung $>$ χ^2 tabel maka tolak H_0 , artinya signifikan dan Jika nilai χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel maka terima H_0 artinya tidak signifikan. Ternyata χ^2 hitung $>$ χ^2 tabel atau $14,36 > 3,84$ maka tolak H_0 , artinya signifikan. Yaitu ada perbedaan kepuasan antara kepuasan pelanggan listrik Prabayar

dan pascabayar di Kelurahan Pompanua Riattang Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone.

F. Pembahasan

1. Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Listrik Prabayar

Dari jawaban responden dapat dijelaskan masing-masing bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan prabayar memiliki 5 (lima) indikator yang masing-masing di dalam indikator memperoleh 5 sub indikator yang dapat dijelaskan melalui Kualitas layanan, kualitas produk, harga, faktor emosional, dan biaya dan kemudahan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Kualitas Layanan

Penilaian rata-rata responden yang memberikan pernyataan tidak setuju dan sangat tidak setuju dikategorikan kurang baik. Artinya kualitas layanan yang dirasakan oleh masyarakat di Kelurahan Pompanua Riattang sudah dapat dikatakan kurang baik. Dari 5 (lima) item pernyataan yang digunakan untuk mengukur indikator tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar, mulai dari ketepatan waktu pelayanan, sikap pegawai pada pelayanan yang diberikan lebih ramah, sikap pegawai saat melayani pelanggan lebih sopan, penampilan pegawai rapih saat melayani, kualitas layanan listrik lebih terjamin, yang sebagian besar memberikan jawaban memberikan

pernyataan kurang baik kepada kualitas layanan maka dapat dinyatakan bahwa memang benar adanya dan telah sesuai dengan hasil observasi peneliti lapangan yang menemukan bahwa para pengguna listrik Prabayar dalam hal pelayanan kurang baik di mata masyarakat karena pegawai atau pelayan yaitu masyarakat dan tidak sesuai dengan hasil pelayanan yang diinginkan masyarakat.

Sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Zeithmal dan Bitner (dalam Surjadi, 2012) dimana Kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik dan buruk tingkat layanan yang diberikan sesuai harapan pelanggan. Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja akan tetapi ditentukan oleh pihak yang dilayani sebab merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas layanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Simatupang (2017) dalam penelitian tentang “Perbedaan tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan pasca bayar”. Hal tersebut sesuai yang telah dilakukan penelitian di atas bahwa layanan listrik Prabayar memang lebih modern dan praktis daripada layanan listrik pasca bayar namun kualitas layanan yang didapatkan tidak sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

b. Kualitas Produk

Penilaian rata-rata responden yang memberikan pernyataan tidak setuju dan yang memberikan pernyataan sangat tidak setuju dapat dikategorikan kurang baik.

Artinya kualitas produk yang dirasakan oleh masyarakat di Kelurahan Pompanua Riattang sudah dapat dikatakan kurang baik. Dari 5 (lima) item pernyataan yang digunakan untuk mengukur indikator tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar, mulai dari nyaman menggunakan listrik, daya tahan listrik, daya tarik listrik, kinerja listrik, dan bentuk pemakaian listrik yang sebagian besar memberikan pernyataan kurang baik kepada kualitas produk pada tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar maka dapat dinyatakan bahwa memang benar adanya dan telah sesuai dengan hasil observasi peneliti dilapangan yang menemukan bahwa masyarakat yang menggunakan listrik Prabayar kurang puas dengan kualitas produknya dilihat dari sub indikator daya tahan produk yang sering kali voucher listriknya habis. Maka produk Prabayar ketika voucher listrik mati, harus membeli ditempat yang menyediakan layanan pembelian setelah itu harus memasukkannya kedalam meteran.

Sesuai dengan teori Zeithmal dan Bitner (Surjadi, 2012) Pelanggan puas jikalau setelah membeli dan menggunakan produk atau jasa tersebut ternyata kualitas produknya dianggap baik atau sebaliknya. Hal ini sesuai juga dengan salah satu penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa kualitas produk memiliki kaitan erat dengan tingkat kepuasan pelanggan dalam hal ini menurut masyarakat di kelurahan Pompanua kualitas produk listrik Prabayar kurang baik tau dikategorikan kurang puas, dan hal ini sesuai dengan apa yang telah dikemukakan oleh Satrijo dkk (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “ Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar Dan Pasca Bayar ”.

c. Harga

Penilaian rata-rata responden yang memberikan pernyataan tidak setuju dan yang memberikan pernyataan sangat tidak setuju dapat dikategorikan dalam kategori kurang baik. Artinya harga listrik Prabayar dalam tingkat kepuasan pelanggan baik. Dari lima sub indikator harga listrik terjangkau, harganya sesuai dengan kualitasnya, harga sesuai manfaat dirasakan, harga relative murah dikalangan masyarakat, dan listrik dapat bersaing dengan harga pesaing, sebagian besar memberikan pernyataan baik terhadap kualitas produk pada tingkat kepuasan pelanggan juga dapat dikatakan bahwa memang benar adanya dan telah sesuai dengan hasil observasi peneliti dilapangan yang menemukan bahwa harga listrik Prabayar lebih mahal terlebih lagi ketika membeli voucher listrik tidak sesuai nominal yang masuk dimeteran dan nominal voucher tergantung besar kwh meteran masyarakat.

Sesuai dengan teori yang dikatakan Zeithmal dan Bitner (Surjadi, 2012) Harga merupakan pelanggan yang biasanya sensitive, maka harga murah adalah sumber kepuasan yang memang penting sebab pelanggan akan mendapatkan value for money yang cukup tinggi. Hal ini juga sesuai dengan salah satu penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa harga memiliki kaitan erat dengan tingkat kepuasan pelanggan dalam mengukur kepuasan pelanggan dan sesuai dengan yang telah dikemukakan oleh Karlosiana dan Satrijo dkk (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “ Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan pengguna Listrik Prabayar dan Pasca Bayar.”

d. Faktor Emosional

Penilaian rata-rata responden yang memberikan pernyataan tidak setuju dan yang memberikan pernyataan sangat tidak setuju dikategorikan dalam kategori kurang baik. Artinya indikator faktor emosional pada tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar di Kelurahan Pompaua Riattang dikatakan kurang baik. Dari lima sub indikator untuk mengukur tingkat kepuasan mulai dari rasa bangga membeli produk, rasa percaya diri karena PLN perusahaan Bonafit, rasa bangga karena produk bagus, sejak lama menggunakan produk, dan faktor kebutuhan. Sebagian besar memberikan pernyataan kurang baik terhadap faktor emosional dalam tingkat kepuasan listrik Prabayar dan memang benar adanya dan telah sesuai dengan hasil observasi peneliti dilapangan yang menemukan bahwa masyarakat merasakan bahwa kebutuhan masyarakat akan listrik Prabayar dalam hal faktor emosional pada rasa bangga dengan memiliki produk, banyak pernyataan responden yang tidak bangga karena banyak yang memberikan pernyataan tidak setuju dan sangat setuju serta banyak yang mengeluhkan ingin kembali menggunakan pasca bayar dengan keluhan listriknya mahal.

Sesuai dengan teori Zeithmal dan Bitner (Surjadi, 2012) faktor emosional merupakan Pelanggan merasa puas (bangga) sebab adanya emosional value yang diberikan kepada brand dari produk tersebut. Hal ini sesuai dengan salah satu penelitian terdahulu yang mengatakan ada perbedaan tingkat kepuasan pelanggan antara listrik Prabayar dan pasca dilihat dari segi faktor emosional tanggapan masyarakat, sehingga hal ini telah sesuai dengan apa yang telah dikemukakan oleh

Karlosiana dan Satrijo dkk (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “ Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan pengguna Listrik Prabayar dan Pasca Bayar.”

e. Biaya dan Kemudahan

Penilaian rata-rata responden yang memberikan tidak setuju dan sangat tidak setuju dapat dikategorikan kurang baik. Artinya indikator biaya dan kemudahan pada tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar di kelurahan Pompanua Riattang, mulai dari biaya produk rendah, nyaman dengan biaya yang relative rendah, cepat dalam mendapatkan produk, prosedur pembuatan nota cepat, dan lokasi mudah dijangkau. Sebagian besar memberikan pernyataan kurang baik kepada biaya dan kemudahan maka dapat dinyatakan bahwa memang benar adanya bahwa masyarakat tergiur engan biaya yang murah dan kemudahan dalam pemakaian dan masyarakat menilai bahwa prabayar harus dilakukan pemasukan nomor voucher pada meteran listrik yang dikenakan dan menurutnya pemakaiannya berbelit-belit sert auntuk mendapatkan voucher listrik yang menyediakan voucher masih bisa dihitung jari menyebabkan kurang efisien dalam mendaptkan listrik.

Sesuai dengan teori Zeithmal dan Bitner (dalam Surjadi, 2012) mengatakan bahwa biaya dan kemudahan merupakan pelanggan biasanya akan semakin puas apabila tarifnya relativ mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Hal ini sesuai dengan salah satu penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa biaya dan kemudahan memiliki perbedaan tingkat kepuasan pelanggan antara listrik prabayar dan pasca bayar. Dan dikemukakan oleh Simatupang (2017) dalam

penelitian tentang “Perbedaan tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan Pasca Bayar”.

2. Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Listrik Pasca Bayar

Dari jawaban responden dapat dijelaskan bahwa kepuasan pelanggan terhadap layanan listrik pasca bayar memiliki 5 (lima) indikator yang masing-masing di dalam indikator memperoleh sub indikator yang dapat dijelaskan melalui kualitas layanan, kualitas produk, harga, faktor emosional, serta biaya dan kemudahan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Kualitas Layanan

Penilaian rata-rata responden yang memberikan pernyataan setuju dan sangat setuju dapat dikategorikan ke dalam kategori baik. Artinya indikator kualitas layanan pada tingkat kepuasan pelanggan pada layanan listrik pasca bayar di Kelurahan Pompanua Riattang sudah baik. Dari lima sub indikator kualitas layanan mulai dari ketepatan waktu pelayanan, sikap pegawai pada pelayanan yang diberikan lebih ramah, sikap pegawai saat melayani pelanggan lebih sopan, penampilan pegawai rapih saat melayani, kualitas layanan listrik lebih terjamin, yang sebagian besar memberikan jawaban memberikan pernyataan baik kepada kepuasan pelanggan terhadap layanan listrik pasca bayar maka dapat dinyatakan bahwa memang benar adanya dan telah sesuai dengan hasil observasi di lapangan yang menemukan bahwa masyarakat menemukan pelayanan yang baik yang diberikan oleh petugas PLN dengan memberikan jenis layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan memiliki sikap sopan, tanggap dalam memberikan pelayanan.

Sesuai dengan teori Zeithmal dan Bitner (Surjadi, 2012), mengatakan bahwa kualitas layanan ukuran seberapa baik dan buruk tingkat layanan yang diberikan sesuai harapan pelanggan. Hal ini sesuai dengan salah satu penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja akan tetapi ditentukan oleh pihak yang dilayani sebab merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas layanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Simatupang (2017) dalam penelitian tentang “Perbedaan tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan pasca bayar”.

b. Kualitas Produk

Penilaian rata-rata responden yang memberikan pernyataan setuju dan yang memberikan pernyataan sangat setuju dapat dikategorikan baik. Artinya kualitas produk Pasca bayar yang dirasakan oleh masyarakat di Kelurahan Pompanua Riattang sudah dapat dikatakan baik. Dari 5 (lima) item pernyataan yang digunakan untuk mengukur indikator tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar, mulai dari nyaman menggunakan listrik, daya tahan listrik, daya tarik listrik, kinerja listrik, dan bentuk pemakaian listrik yang sebagian besar memberikan pernyataan kurang baik kepada kualitas produk pada tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar maka dapat dinyatakan bahwa memang benar adanya dan telah sesuai dengan hasil observasi peneliti dilapangan yang menemukan bahwa masyarakat setempat lebih

menyukai produk pasca bayar dikarenakan mudah digunakan dan tidak perlu takut listrik mati dan mengisi voucher.

Sesuai dengan teori Zeithmal dan Bitner (Surjadi, 2012) Pelanggan puas jikalau setelah membeli dan menggunakan produk atau jasa tersebut ternyata kualitas produknya dianggap baik atau sebaliknya. Hal ini sesuai juga dengan salah satu penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa kualitas produk memiliki kaitan erat dengan tingkat kepuasan pelanggan dalam hal ini menurut masyarakat di kelurahan Pompanua Riattang kualitas produk listrik pasca bayar baik atau dikategorikan puas, dan hal ini sesuai dengan apa yang telah dikemukakan oleh Satrijo dkk (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “ Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar Dan Pasca Bayar ”.

c. Harga

Penilaian rata-rata responden yang memberikan pernyataan setuju dan yang memberikan pernyataan sangat setuju dapat dikategorikan dalam kategori baik. Artinya harga listrik pasca bayar dalam tingkat kepuasan pelanggan baik. Dari lima sub indikator harga listrik terjangkau, harganya sesuai dengan kualitasnya, harga sesuai manfaat dirasakan, harga relative murah dikalangan masyarakat, dan listrik dapat bersaing dengan harga pesaing, sebagian besar memberikan pernyataan baik terhadap kualitas produk pada tingkat kepuasan pelanggan pasca bayar juga dapat dikatakan bahwa memang benar adanya dan telah sesuai dengan hasil observasi peneliti dilapangan yang menemukan bahwa harga listrik pasca bayar dimana masyarakat setempat menilai listrik pasca bayar dapat memenuhi kebutuhan listrik

masyarakat baik dikalangan menengah keatas maupun kalangan menengah bawah dan menganggap harganya relative murah.

Sesuai dengan teori yang dikatakan Zeithmal dan Bitner (Surjadi, 2012) Harga merupakan pelanggan yang biasanya sensitive, maka harga murah adalah sumber kepuasan yang memang penting sebab pelanggan akan mendapatkan value for money yang cukup tinggi. Hal ini juga sesuai dengan salah satu penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa harga memiliki kaitan erat dengan tingkat kepuasan pelanggan dalam mengukur kepuasan pelanggan dan sesuai dengan yang telah dikemukakan oleh Karlosiana dan Satrijo dkk (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “ Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan pengguna Listrik Prabayar dan Pasca Bayar.”

d. Faktor Emosional

Penilaian rata-rata responden yang memberikan pernyataan setuju dan yang memberikan pernyataan sangat setuju dikategorikan dalam kategori baik. Artinya indikator faktor emosional pada tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar di kelurahan Pompaua Riattang dikatakan baik. Dari lima sub indikator untuk mengukur tingkat kepuasan mulai dari rasa bangga membeli produk, rasa percaya diri karena PLN perusahaan Bonafit, rasa bangga karena produk bagus, sejak lama menggunakan produk, dan faktor kebutuhan. Sebagian besar memberikan pernyataan baik terhadap faktor emosional dalam tingkat kepuasan listrik prabayar dan memang benar adanya dan telah sesuai dengan hasil observasi peneliti dilapangan yang menemukan bahwa masyarakat merasakan bahwa kebutuhan

masyarakat akan listrik pasca bayar sangat dibutuhkan dalam kebutuhan masyarakat karena masyarakat sudah merasa senang dan bangga memiliki listrik yang tidak terbatas pemakaian dan sesuai dengan pemakaian yang digunakan oleh masyarakat.

Sesuai dengan teori Zeithmal dan Bitner (Surjadi, 2012) faktor emosional merupakan Pelanggan merasa puas (bangga) sebab adanya emosional value yang diberikan kepada brand dari produk tersebut. Hal ini sesuai dengan salah satu penelitian terdahulu yang mengatakan ada perbedaan tingkat kepuasan pelanggan antara listrik Prabayar dan pasca dilihat dari segi faktor emosional tanggapan masyarakat, sehingga hal ini telah sesuai dengan apa yang telah dikemukakan oleh Karlosiana dan Satrijo dkk (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “ Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan pengguna Listrik Prabayar dan Pasca Bayar.”

e. Biaya dan Kemudahan

Penilaian rata-rata responden yang memberikan setuju dan sangat setuju dapat dikategorikan baik. Artinya indikator biaya dan kemudahan pada tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar di kelurahan Pompanua Riattang, mulai dari biaya produk rendah, nyaman dengan biaya yang relative rendah, cepat dalam mendapatkan produk, prosedur pembuatan nota cepat, dan lokasi mudah dijangkau. Sebagian besar memberikan pernyataan baik terhadap biaya dan kemudahan maka dapat dinyatakan bahwa memang benar adanya dengan hasil observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti, dimana masyarakat pada umumnya lebih puas terhadap biaya dan kemudahan menggunakan produk pasca bayar. Hal ini dikarenakan, produk pasca bayar lebih simple dan pemakaiannya tidak berbelit-belit.

Sesuai dengan teori Zeithmal dan Bitner (dalam Surjadi, 2012) mengatakan bahwa biaya dan kemudahan merupakan pelanggan biasanya akan semakin puas apabila tarifnya relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Hal ini sesuai dengan salah satu penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa biaya dan kemudahan memiliki perbedaan tingkat kepuasan pelanggan antara listrik Prabayar dan Pasca Bayar. Dan dikemukakan oleh Simatupang (2017) dalam penelitian tentang “Perbedaan tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan Pasca Bayar”.

PLN sedang gencar-gencarnya mensosialisasikan program pemasangan KWH meteran listrik sistem Pulsa (pra bayar). Setiap permohonan pemasangan listrik baru hanya tersedia satu pilihan, yaitu Listrik pra bayar. Meteran lama konvensional (pasca bayar) perlahan-lahan akan diganti dengan Pra bayar. Masyarakat dianjurkan bermigrasi dari sistem lama beralih ke Listrik sistem pulsa.

Namun akibatnya ternyata sistem pra bayar ini bukannya mempermudah, tapi lebih mempersulit. Beberapa konsumen melaporkan kerusakan meteran listriknya. KWH meter tidak bisa diisi pulsa. Setelah melaporkan ke kantor PLN, akhirnya petugas resmi datang kelokasi untuk membantu mengisi pulsa karena KWH meteran listrik error. Hal ini sangat merepotkan karena setiap pengisian pulsa harus memanggil petugas PLN, apalagi kalau pulsa habis tengah malam. Penjelasan dari seorang ahlinya adalah sistem pulsa ini terlalu canggih dan KWH meteran terlalu sensitif. Dengan standar pengamanan yang sangat tinggi. Setiap situasi yang dianggap oleh sistem sebagai keadaan abnormal maka sistem langsung error .

Kalau meteran sudah error maka pengisian pulsa listrik tidak bisa dilakukan sendiri, melainkan harus telpon petugas resmi. Situasi ini dikenal dengan situasi “CLEAR TEMPER”, dengan status dilayar meteran tertulis : “PERIKSA”, maksudnya, meteran sistem lama konvensional hanya dilengkapi dengan metode pengamanan standar, artinya apabila terjadi kosleting listrik maka saklar MCB di meteran depan rumah akan turun dan listrik langsung mati sampai diketemukan sumber masalah, baru bisa nyala lagi. Tapi kalau KWH baru Meteran pra bayar metode pengamanannya lebih rumit lagi. Selain metode diatas, Ada lagi tambahan sistem pengamanan.

Listrik pra bayar bertujuan supaya lebih praktis. Tidak ada petugas yang datang mondar mandir mencatat angka meteran, dan konsumen bisa lebih terkontrol dalam pemakaian listrik. Tapi nyatanya listrik pra bayar malah bikin repot, was-was bagaimana kalau listrik padam dan petugas resmi berhalangan datang, apalagi malam hari.

G. Perbedaan Tingkat Kepuasan Terhadap Layanan Listrik Pra Bayar dan Pasca Bayar

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh hasil dari rata-rata tersebut yaitu dapat di simpulkan layanan listrik pasca bayar terhadap tingkat kepuasan di Kelurahan Pompanua Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone masuk dalam kategori “puas”. Sedangkan hasil dari rata-rata listrik prabayar dapat di simpulkan bahwa layanan listrik prabayar terhadap tingkat kepuasan di

Kelurahan Pompanua Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone masuk dalam kategori “tidak puas”.

Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa telah sesuai dengan teori Siregar (2013) menyatakan bahwa uji Chi kuadrat dapat dikatakan sebagai uji proposrsi untuk dua peristiwa atau lebih dan data berjenis nominal, sehingga datanya bersifat diskrit. Dalam uji chi kuadrat dihadapkan pada suatu pengujian apakah perbedaan antara frkeuensi hasil observasi (disimbolkan f_o) dengan frekuensi yang diharapkan oleh peneliti (disimbolkan f_e) dari sampel yang terbatas merupakan perbedaan yang signifikan atau tidak. Hal ini juga telah sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh penelitian terdahulu Aleksander F.Simatupang (2017) dari penelitian tersebut dimana variabel “Analisis perbedaan tingkat kepuasan masyarakat pengguna Layanan Listrik Pintar (Pintar) dan Masyarakat Pengguna Layanan Listrik Konvensional (Pasca Bayar) PT.PLN “. Yang mengatakan bahwa adanya perbedaan tingkat kepuasan pelanggan pra bayar dan pasca bayar masyarakat lebih puas menggunakan listrik pasca bayar dengan kata lain bahwa tingkat kepuasan pelanggan listrik pasca bayar lebih tinggi dari pada listrik prabayar. Meski terdapat perbedaan tingkat kepuasan pada kedua jenis pelanggan listrik prabayar dan pasca bayar tersebut akan tetapi nilainya tidak terlalu signifikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil layanan listrik Prabayar terhadap kepuasan pelanggan di dapatkan nilai rata-rata 37 % pelanggan puas dan 63% pelanggan merasa tidak puas. Hasil dari rata-rata tersebut yaitu dapat di simpulkan bahwa layanan listrik Prabayar terhadap tingkat kepuasan di Kelurahan Pompanua Riattang Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone masuk dalam kategori “tidak puas”.
2. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka diperoleh layanan listrik Pascabayar terhadap kepuasan pelanggan di dapatkan nilai rata-rata 86 % pelanggan puas dan 19% pelanggan merasa tidak puas, Dapat di simpulkan bahwa layanan listrik pasca bayar terhadap tingkat kepuasan di Kelurahan Pompanua Riattang Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone masuk dalam kategori “puas”.
3. Nilai statistic hitung $\chi^2 = 14,36$ ini lebih besar dari pada nilai kritis χ^2_{hitung} 3,84 maka data memberikan dasar untuk menolak H_0 dan menerima H_a . Yaitu ada perbedaan kepuasan antara kepuasan pelanggan dengan layanan dalam pelayanan listrik Prabayar dan pasca bayar di Kelurahan Pompanua Riattang Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone.

B. Saran

Untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) Kota Pare-Pare maka faktor yang harus diperhatikan ialah:

1. Untuk PT. PLN Persero Kota Bone
 - a. Kemudahan dalam pengisian Daya bagi pelanggan Prabayar pengisian daya saat ini tidak bias dikatakan praktis, maka PLN harus berupaya menyasati agar lebih memudahkan cara pengisian daya khususnya bagi pelanggan Prabayar
 - b. PLN sebaiknya lebih mengenalkan atau memperbanyak sosialisasi terhadap keunggulan listik Prabayar agar kelebihan listrik ini bias diketahui oleh masyarakat luas, Daya yang ditetapkan sebaiknya menyesuaikan dengan harga listrik Per-KWH karena kebanyakan pelanggan salah kaprah terhadap harga listrik yang digunakan sehingga pelanggan merasa bahwa biaya tagihan yang dibebankan kurang sesuai dengan penggunaannya.
 - c. Pihak PLN sebaiknya bisa konsisten dengan kepastian waktu tiba yang diberikan kepada pelanggan ketika mendapat keluhan gangguan baik bagi pengguna prabayar maupun Pasca bayar. Serta tindak lanjut dan berikan perhatian lebih baik lagi terhadap layanan prabayar yang sering mengalami system error pada alat meteran yang sekarang ini sering bermasalah dan menjadi keluhan pelanggan PLN. Jangan hanya sekedar mendengar dan menampung keluhan tanpa menyelesaikan hingga tuntas.

2. Untuk Penelitian Selanjutnya

Dalam penelitian ini telah melihat perbedaan kepuasan pelanggan prabayar dan pasca bayar dengan menggunakan metode kuantitatif, maka diharapkan penelitian selanjutnya dapat melihat serta menjelaskan perbedaan Kepuasan pelanggan prabayar dan pascabayar di wilayah lain serta mampu menjelaskan secara kualitatif penyebab adanya perbedaan kepuasan pelanggan prabayar dan pasca bayar.

DAFTAR PUSTAKA

- Adya Barata, Atep. 2007. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Arikunto, Suharsimi, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. RinekaCipta
- Malhotra, N.K, 2009, Riset Pemasaran, Edisi Keempat jilid 1. Jakarta: PT Indeks,
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik Dan Customer Satisfication*. Bandung: PT.Alumni
- Lukman, Agustiono.2007. *Manajemen Pelayanan Publikdalam Pemerintahan Di Indonesia*.Bandung: Kencana
- Pasolong, Herbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta
- Pranoto, Dkk. 2008. *276 Jenis Layanan Publik Yang Harus Diberitakan Oleh Media*.Jakarta: Indonesia Media Law Dan Policy Centre
- Ratminto Dan Atik Septi Winarsih, 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rakhmat, Drs., Ms.2009.*Teori Administrasi Dan Manajemen Publik*.Jakarta: Pustaka Arif
- Rohman,Ainur. Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*.Malang: Program Sekolah Demokrasi Placids
- Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Riyasa, Dkk. 2007.*PengukuranTingkatKepuasanMasyarakat*. Jakarta Timur: RinekaCipta
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Pada Instansi Pemerintah*.Depok: Kencana
- Sinambela, Jogi. 2007. *ReformasiPelayananPublik: Teori, Kebijakan, danImplementasi*. Jakarta Timur: BumiAksara
- Sinambela, Jogi. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif: Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Publik, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Siregar, Syofian. 2013. *MetodePenelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana
- Sugiyono, 2010.*Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2009. *Starategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi Offset

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi Dan Implementasi Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Semarang: Mandar Maju

Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika

Peraturan- peraturan:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan,

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik,

Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Perizinan Usaha Ketenagalistrikan.

Jurnal:

Afrinda, 2015 . Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 25, No. 2. Hal: 2. Diaksestanggal 13 maret 2018. 21.05

Aleksander F.Simatupang.2017. Analisis perbedaan Tingkat Kepuasan Masyarakat pengguna Layanan Listrik Pintar (Prabayar) dan Masyarakat Pengguna Layanan Listrik Konvensional (Pasca Bayar) PT.PLN. *Jurnal Administrasi Negara*, Vol 20, No.2, Diakses tanggal 21 November 2018. 19.03

Bachtiar, 2011. Analisis perbandingan terhadap tingkat kepuasan pengguna kwh meter pascabayar dengan kwh meter prabayar bayar di jakarta barat. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 9, No.3, Diaksestanggal 28 Januari 2018. 20.50

Derema, 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Di Bandung. *Jurnal manajemen pemasaran*, Vol.11, No.2, Hal: 271. Diakses 16 Februari 2018. 16.00

Felisiana bandong galla' .2017. Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar Dan Listrik Pasca Bayar Di Pt Pln (Persero) Distribusi Jawa Barat Dan Banten Rayon Bandung Selatan. *Jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi*, Vol.4, No.1. Hal: 237. Diaksestanggal 02 Februari 2018.20.00

- Musanto, 2007. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada Cv. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 6, No. 2, Hal: 123 – 136. Diakses tanggal 14 Maret 2018. 14.00
- Susanti, 2012. Hubungan Konsumen Terhadap Repurchase Behavior (Studi Di Kecamatan Pinelengkabupaten Minahasa).*Jurnal manajemen*.Vol 15, No.4, Hal : 52-54, Diakses tanggal 01 November 2017. 10.00
- Wijayanto, 2015. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas nasabah bank. *Jurnal ekonomi manajemen sumber daya* vol. 17, no. 1, Hal: 40. Diakses 4 Maret 2018. 22.00
- Vivit Karlosiana, Satrijo,dkk.2018. Analisa Perbedaan Kepuasan Pelanggan Pengguna Listrik Prabayar dan Pasca Bayar pada PT PLN Rayon Balog. *Jurnal Administrasi Negara*. Vol.4, No.1. Hal: 255. Diakses tanggal 21 November 2018. 19.03

LAMPIRAN

Lampiran 1

**KUESIONER PENELITIAN PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN
TERHADAP LAYANAN LISTRIK PRABAYAR DAN PASCA BAYAR DI
KELURAHAN POMPANUA RIATTANG KECAMATAN AJANGALE
KABUPATEN BONE**

Kepada responden yang terhormat

Saya mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar

Nama : Erika Yuliantika

NIM : 10561 05161 14

Melakukan penelitian yang berjudul **“Perbedaan Tingkat Kepuasan Terhadap Layanan Listrik Prabayar dan Pasca Bayar di Kelurahan Pompanua Riattang Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone”**. Oleh karena itu, saya membutuhkan partisipasi Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner di bawah ini sebagai data penelitian yang akan saya olah nanti. Berilah jawaban yang paling objektif. Dalam penelitian ini tidak akan berpengaruh terhadap hasil kerja Bapak/Ibu melainkan hanya sebagai kepentingan akademis peneliti.

Atas kerja sama dan perhatian Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

1. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan

Umur : 21-30 Tahun 31-40 Tahun 41-50 Tahun
 > 51 Tahun

Pekerjaan : SMA Akpol
 S1 S2 S3

Jumlah Penghuni Rumah : 1-4 5-10
 11-15 16-20

2. PETUNJUK PENGISIAN

Untuk pernyataan dibawah ini pilihlah salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu paling tepat dengan cara memberikan tanda centang (✓) di kolom skala yang telah disediakan, isilah jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan :

1. Sangat Puas : SS
2. Puas : S
3. Tidak Puas : KS
4. Sangat Tidak Puas : TSS

I. DAFTAR PERNYATAAN TENTANG KEPUASAN PELANGGAN
LISTRIK PASCA BAYAR

Jawablah pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda (✓) pada alternatif jawaban yang sudah disediakan.

| No. | Pernyataan | Alternatif Jawaban | | | | |
|-------------------------|---|--------------------|---|---|----|-----|
| | | SS | S | R | TS | STS |
| Kualitas Layanan | | | | | | |
| 1. | Ketepatan waktu pelayanan listrik pasca bayar lebih cepat | | | | | |
| 2. | Sikap pegawai pada pelayanan yang diberikan pegawai listrik pasca bayar lebih ramah | | | | | |
| 3. | Sikap pegawai saat melayani pelanggan listrik pasca bayar lebih sopan | | | | | |
| 4. | Penampilan pegawai rapih saat melayani pelanggan listrik pascabayar | | | | | |
| 5. | Kualitas layanan listrik pasca bayar lebih terjamin | | | | | |
| Kualitas Produk | | | | | | |
| 1. | Nyaman menggunakan listrik pascabayar | | | | | |
| 2. | Daya tahan listrik pasca bayar lebih tahan | | | | | |
| 3. | Program Listrik Prabayar daya tariknya lebih menarik | | | | | |
| 4. | Kinerja listrik prabayar sesuai dengan fungsinya | | | | | |
| 5. | Bentuk pemakaian listrik Pascabayar lebih ribet | | | | | |
| Harga | | | | | | |
| 1. | Harga listrik pasca bayar terjangkau | | | | | |
| 2. | Listrik pasca bayar harganya sesuai dengan kualitasnya | | | | | |
| 3. | Harga pasca bayar relative murah di kalangan menengah ke bawah | | | | | |
| 4. | Harga Listrik pasca bayar sesuai dengan manfaat yang saya rasakan | | | | | |
| 5. | Listrik pasca bayar dapat bersaing dengan harga pesaing | | | | | |
| Faktor Emosional | | | | | | |
| 1. | Bangga memiliki listrik pasca bayar yang | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------------------|---|--|--|--|--|--|
| | harga terjangkau | | | | | |
| 2. | Rasa percaya diri yang tinggi memakai salah satu produk karena PLN perusahaan bonafit | | | | | |
| 3. | Bangga menggunakan listrik pascabayar dibandingkan prabayar | | | | | |
| 4. | Menggunakan listrik pascabayar karena sudah lama menggunakannya | | | | | |
| 5. | Listrik pasca bayar merupakan kebutuhan masyarakat dibandingkan pasca bayar | | | | | |
| BiayadanKemudahan | | | | | | |
| 1. | Listrik pascabayar biaya produknya rendah | | | | | |
| 2. | Nyaman memakai listrik pascabayar dengan biaya produk rendah | | | | | |
| 3. | Listrik pasca bayar lebih cepat di dapat | | | | | |
| 4. | Prosedur pembuatan nota listrik pasca bayar lebih cepat | | | | | |
| 5. | Lokasi pembayaran (Pos PLN) listrik pasca bayar lebih mudah dijangkau | | | | | |

II. DAFTAR PERNYATAAN TENTANG KEPUASAN PELANGGAN

Jawablah pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda (✓) pada alternatif jawaban yang sudah disediakan.

| No. | Pernyataan | Alternatif Jawaban | | | | |
|-------------------------|--|--------------------|---|---|----|-----|
| | | SS | S | R | TS | STS |
| Kualitas Layanan | | | | | | |
| 1. | Ketepatan waktu pelayanan listrik prabayar lebih cepat | | | | | |
| 2. | Sikap pegawai pada pelayanan yang diberikan pegawai listrik prabayar lebih ramah | | | | | |
| 3. | Sikap pegawai saat melayani pelanggan listrik prabayar lebih sopan | | | | | |
| 4. | Penampilan pegawai rapih saat melayani pelanggan listrik prabayar | | | | | |
| 5. | Kualitas layanan listrik prabayar lebih terjamin | | | | | |
| Kualitas Produk | | | | | | |
| 1. | Nyaman menggunakan listrik prabayar | | | | | |
| 2. | Daya tahan listrik prabayar lebih tahan | | | | | |
| 3. | Program Listrik prabayar daya tariknya lebih | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------------------|---|--|--|--|--|--|
| | menarik | | | | | |
| 4. | Kinerja listrik Prabayar sesuai dengan fungsinya | | | | | |
| 5. | Bentuk pemakaian listrik Prabayar lebih ribet | | | | | |
| Harga | | | | | | |
| 1. | Harga listrik Prabayar terjangkau | | | | | |
| 2. | Listrik Prabayar harganya sesuai dengan kualitasnya | | | | | |
| 3. | Harga Prabayar relative murah di kalangan menengah ke bawah | | | | | |
| 4. | Harga Listrik Prabayar sesuai dengan manfaat yang saya rasakan | | | | | |
| 5. | Listrik Prabayar dapat bersaing dengan harga pesaing | | | | | |
| Faktor Emosional | | | | | | |
| 1. | Bangga memiliki listrik Prabayar yang harga terjangkau | | | | | |
| 2. | Rasa percaya diri yang tinggi memakai salah satu produk karena PLN perusahaan bonafit | | | | | |
| 3. | Bangga menggunakan listrik Prabayar | | | | | |
| 4. | Menggunakan listrik Prabayar karena sudah lama menggunakannya | | | | | |
| 5. | Listrik Prabayar merupakan kebutuhan masyarakat | | | | | |
| Biaya dan Kemudahan | | | | | | |
| 1. | Listrik Prabayar biaya produknya rendah | | | | | |
| 2. | Nyaman memakai listrik Prabayar dengan biaya produk rendah | | | | | |
| 3. | Listrik Prabayar lebih cepat di dapat | | | | | |
| 4. | Prosedur pembuatan nota listrik Prabayar lebih cepat | | | | | |
| 5. | Lokasi penjualan listrik Prabayar lebih mudah dijangkau | | | | | |

TABEL 2 : TABULASI LAYANAN LISTRIK PASCA BAYAR

| NO | Kualitas Pelayanan | | | | | Kualitas Produk | | | | | Harga | | | | | Faktor Emosional | | | | | Biaya dan Kemudahan | | | | | Jumlah |
|-------|--------------------|---|---|---|---|-----------------|---|---|---|---|-------|---|---|---|---|------------------|---|---|---|---|---------------------|---|---|------|---|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 87 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 87 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 87 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 85 |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 91 |
| 6 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 87 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 82 |
| 8 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 67 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 82 |
| 10 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 89 |
| 11 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 82 |
| 12 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 79 |
| 13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 59 |
| 14 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 87 |
| 15 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 81 |
| 16 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 75 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 85 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 88 |
| 19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 82 |
| 20 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 83 |
| 21 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 85 |
| 22 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 85 |
| 23 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 91 |
| 24 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 92 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 79 |
| Total | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2077 | | |

TABULASI LAYANAN LISTRIK PRABAYAR

| NO | Kualitas Pelayanan | | | | | Kualitas Produk | | | | | Harga | | | | | Faktor Emosi | | | | | Biaya dan Kemudahan | | | | | Jumlah |
|--------------|--------------------|---|---|---|---|-----------------|---|---|---|---|-------|---|---|---|---|--------------|---|---|---|---|---------------------|---|---|---|---|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 26 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 69 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 82 |
| 28 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 91 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 84 |
| 30 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 89 |
| 31 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 94 |
| 32 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 81 |
| 33 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 85 |
| 34 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 90 |
| 35 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 85 |
| 36 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 87 |
| 37 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 89 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 82 |
| 39 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 69 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 82 |
| 41 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 87 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 84 |
| 43 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 89 |
| 44 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 59 |
| 45 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 90 |
| 46 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 77 |
| 47 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 79 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 91 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 92 |
| 50 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 91 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2098 |

Lampiran 5 :

BIODATA



Erika Yuliantika, anak terakhir dari empat orang bersaudara lahir dari pasangan Baba dan Nurhaidah. Penulis berdarah asli keturunan Bugis Bone lahir di Bone, tepatnya tanggal 09 Juli 1997. Besarnya semangat dan kegigihannya berhasil menempuh jenjang pendidikan formal mulai dari bersekolah di

SDN III Kasimpureng Bulukumba dan lulus tahun 2008. Lanjut pada jenjang sekolah menengah pertama di SMPN 1 Gantarang Bulukumba dan lulus ditahun 2011. Di tahun 2014 lulus sebagai siswi di SMAN 1 Bulukumba. Universitas Muhammadiyah Makassar menjadi tempat yang dipercayai oleh penulis untuk kembali melanjutkan pendidikannya ke tahap perguruan tinggi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Selama menuntut ilmu di PTS penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsinya. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **“Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Listrik Prabayar dan Pasca Bayar di Kelurahan Pompanua Riattang Kecamatan Ajangale Kabupaten Bone”**.