

## **LAMPIRAN- LAMPIRAN**

## KUESIONER PENELITIAN

Dengan rasa hormat, penulis memohon kesediannya untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan kepada anda. Jawaban yang anda berikan adalah informasi bagi penulis sebagai data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "**Tingkat Kepuasaan Pelanggan Listrik Prabayar dan Pascabayar di PT. PLN (Persero) Ahmad Yani Banjarmasin**". Penulis mengharapkan kesediaan anda untuk menjawabnya dengan baik. Terima kasih atas kerjasamanya.

Hormat saya,

Hamidatul Jannah

## A. Identitas responden

Nama

Usia :

## Alamat

Jenis kelamin :  P  L

### Pendapatan/bulan :

< Rp. 1.000.000

Rp. 1.000.000 – 2.500.000

Rp. 1.500.000

Rp. 2.500.000

>Rp. 5.000.000

### Pekerjaan :

□ Pegawai Negeri

□ TNI/ POLRI

WIRASWASTA

□ Petani

## Lain-lain

### **B. Petunjuk Pengisian**

Berilah tanda (✓) pada kolom yang tersedia dengan satu pilihan jawaban.

STS : Sangat Tidak Setuju S : Setuju

N : Netral

5.	Petugas cekatan dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan								
6.	Petugas mampu menangani permasalahan sampai tuntas								
7.	Jumlah pembayaran sesuai dengan jumlah pemakaian								
8.	Informasi yang dibutuhkan tersedia								
9.	Petugas memberikan pelayanan dengan segera/ tepat waktu								
10.	Petugas handal dan terampil dalam melakukan pencatatan listrik maupun instalasi listrik								
	<b>Total</b>								
	<b>Responsiviness (Daya Tanggap)</b>								
11.	Petugas siap membantu pelanggan yang mengalami kesulitan								
12.	Petugas dapat menyelesaikan keluhan pelanggan secara cepat dan tepat sesuai harapan pelanggan								
13.	Petugas cepat tanggap dalam melayani permintaan pemasangan listrik								
	<b>Total</b>								
	<b>Assurance (Jaminan)</b>								
14.	Petugas sopan dan ramah dalam melayani pelanggan								
15.	Petugas terampil dalam melayani pelanggan								
16.	Petugas/mechanik memiliki pengetahuan yang luas								
17.	Keamanan atau tidak adanya gangguan pada produk atau layanan								
	<b>Total</b>								
	<b>Empathy (Empati)</b>								
18.	Petugas mengutamakan kepentingan pelanggan								
19.	Petugas memberikan penjelasan dengan baik dan mudah dimengerti								
20.	Petugas memahami dan tanggap akan kebutuhan yang diperlukan pelanggan								
	<b>Total</b>								

## **Pedoman Wawancara**

1. Apa itu listrik prabayar dan pascabayar?
2. Kapan sistem prabayar diluncurkan?
3. Apa alasan munculnya listrik dengan sistem prabayar?
4. Apa keutamaan listrik prabayar dan pascabayar?
5. Apa kelemahan listrik prabayar dan pascabayar?
6. Apakah ada promosi khusus yang dilakukan PLN untuk memperkenalkan listrik prabayar?
7. Dalam pemasangan listrik, pihak PLN lebih menyarankan untuk menggunakan listrik sistem apa?

## **Hasil Wawancara**

1. Wawancara dilakukan kepada pimpinan PT PLN Ahmad Yani Banjarmasin yaitu Bapak Beta Muhammad Gilang Septian. Berdasarkan hasil wawancara dikatakan perbedaan antara sistem prabayar dan pascabayar terletak pada pembayarannya. Jika sistem terdahulu yaitu pascabayar, pembayaran atau tagihan di bayar diakhir bulan maka pada prabayar pembayaran dilakukan pada saat ingin menggunakan listrik tersebut dengan cara membeli voucher sesuai besaran yang diinginkan.
2. Sistem prabayar sendiri mulai diluncurkan dan di asosiasikan pada tahun 2008, setelah itu PLN secara bertahap berusaha agar sistem baru ini digunakan seluruh warga negara indonsia. Listrik prabayar dinilai lebih menguntungkan dari sisi PLN karena cash flow pada PLN lebih lancar dikarenakan pelanggan membayar terlebih dahulu sehingga tidak adanya tunggakan. Sedangkan dari sisi pelanggan, juga lebih diuntungkan karena pelanggan bisa mengatur pemakaianya sendiri.

3. Dalam praktik kerja nya pelanggan yang ingin memasang listrik dengan 1 vhasa (daya 450- 550 VA) biasanya untuk rumah tangga, PLN mengarahkan pelanggan tersebut untuk menggunakan prabayar. Sedangkan untuk pelanggan ber daya besar yaitu 3 vhasa (diatas 6000 VA), pihak PLN lebih mengarahkan untuk menggunakan sistem pascabayar. Hal ini dikarenakan kurangnya ketersediaan material untuk prabayar dengan daya yang besar.
4. Bapak Beta juga mengungkapkan keutamaan dari masing-msing sistem yaitu, jika prabayar masyarakat bisa mengatur sendiri pemakaianya sekaligus untuk menghemat pengeluarannya. Sedangkan untuk pascabayar pelanggan tidak merasa cemas pemadaman lampu yang dikarenakan terlambat mengisi ulang voucher. Adapun promosi khusus yang dilakukan PLN untuk memperkenal sistem prabayar salah satunya adalah dengan memasang spanduk-spanduk.
5. Selain itu sebagai perusahaan milik negara yang menyediakan jasa pelayanan. PLN tidak luput dari keluhan- keluhan pelanggan. Hal yang sering dikeluhkan pelanggan pascabayar adalah meteran yang sering macet tanpa diketahui pelanggan dan tiba-tiba tagihan membengkak di akhir bulan. Sedangkan pada pelanggan prabayar, dikarenakan meteran yang sensitif dan tidak bisa di otak-atik, pelanggan sering mengalami kerusakan pada meteran yang sebenarnya disebabkan oleh pelanggan itu sendiri.
6. Kuota listrik yang didapatkan dari voucher terbagi menjadi dua yaitu subsidi dan nonsubsidi. Besaran subsidi berkisar pada 1462/ KWH dan subsidi berikisar 900/KWH. Jadi, besaran KWH yang didapatkan tergantung dari daya yang digunakan PLN.

7. PLN sendiri menyediakan kotak saran dan keluhan di media sosial seperti instagram dan Website PLN 0123. Setelah itu PLN akan mengakumulasikan kepuasan pelanggan di setiap bulannya.
8. Beberapa pelayanan yang diberikan PLN Ahmad Yani yaitu melayani pasang baru, tambah daya, komplain gangguan listrik seperti kerusakan dalam instalasi seperti kabel terkelupas dan konslet (Wawancara pada tanggal 30 Agustus 2019).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/ febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Hamidatul Jannah  
NIM : 1501150078  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Tingkat kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar dan  
Pascabayar di PT. PLN (Persero) Achmad Yani  
Banjarmasin

Pembimbing I : Prof. DR. H. AKH. FAUZI ASERI, MA.

Pembimbing II : ANSHARULLAH, S.Aq., M.FIL.I

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p>- Sibyll bisa perbaiki makaan / dulu pertanyaan . li. 2/ - Sibyll bisa tanggung / klo. 7 dah menentang bumber orh.</p>	<p>- Perbaiki penulisan terutama margin</p>

**Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/ febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Hamidatul Jannah  
NIM : 1501150078  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Tingkat kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar dan  
Pascabayar di PT. PLN (Persero) Achmad Yani  
Banjarmasin

Pembimbing I : PROF. DR. H. AKH. FAUZI ASERI, MA.

Pembimbing II : ANSHARULLAH, S.Ag., M.Fil.I

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p>Wahakan informasi thg saranra penelitian kinerja/kepuasan dls pengguna PLN ds. kantor pengguna (bila ada)</p> <p>29/09/2019</p>	<p>- Sampel diperbaiki, sesuai teori</p> <p>29-7-19</p>

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



## KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/ febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

### CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Hamidatul Jannah  
NIM : 1501150078  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Tingkat kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar dan  
Pasca bayar di PT. PLN (Persero) Achmad Yani  
Banjarmasin

Pembimbing I : Prof. DR. H. AKH. FAUZI ASERI, MA.

Pembimbing II : ANSHARULLAH, S.Aq., M.FIL.I

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p>Dia tiba juga &amp; ambil s arana telahan/sarang, bih senja Kotak Sarang atau media satuan</p> <p>Sekali telahan pegunungan atau kelepasan</p> <p>2/8/19</p>	<p>Perbaikan perbaikan Note</p> <p>7 - 8 - 2019</p> <p></p>

#### Catatan:

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).





## KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4,5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/ febi\_uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

### CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Hamidatul Jannah  
NIM : 1501150078  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Tingkat kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar dan  
Pascabayar di PT. PLN (Persero) Achmad Yani  
Banjarmasin

Pembimbing I : PROF. DR. H. AKH. FAUZI ASERI, MA.

Pembimbing II : ANSHARULLAH, S.Ag., M.FIL.I

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p>Susunan judul karya diperbaiki</p> <p>Rebaiki abstrak semua catatan pada setiap akhirnya</p> <p><i>[Signature]</i></p>	<p>Pertambahi spasi dan jarak antar subbab</p> <p>12 - 8 - 19 <i>[Signature]</i></p>

**Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



## KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4,5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/ febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

### CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Hamidatul Jannah  
NIM : 1501150078  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Tingkat kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar dan  
Pascabayar di PT. PLN (Persero) Achmad Yani  
Banjarmasin

Pembimbing I : Prof. DR. H. AKH. FAUZI ASERI, MA.

Pembimbing II : ANSHARULLAH, S.Aq., M.FIL.I

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p>Sudah berita diberikan ke Tim Pengaji Skripsi</p> <p>11/19 /10</p>	<p>Raportan kembali</p> <p>3-9-19</p> <p>Ayah</p>

#### Catatan:

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km 4,5 Banjarmasin  
Email: febimail@uin-antasari.ac.id Web: www.febi.uin-antasari.ac.id

**PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Nomor : B- 3569 /Un.14/III.5/PP.00.9/10/2018

Setelah kami mempelajari dan diadakan perbaikan seperlunya atas rencana penelitian Saudara (i) :

Nama : Hamidatul Jannah  
NIM : 1501150078  
Program/Jurusan : S.1 / Ekonomi Syariah  
Judul : Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar dan Pascabayar di PT. PLN (Persero) Ahmad Yani Banjarmasin

Kami dapat menyetujui rencana penelitian (proposal) tersebut. Sebagai tim pembimbing kami tetapkan sebagai berikut:

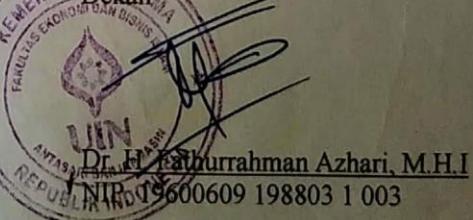
Pembimbing I : Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri M.A.  
Pembimbing II : Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I

Saudara (i) diharapkan segera melakukan konsultasi dengan Pembimbing I dan Pembimbing II guna mendapatkan arahan dalam rangka persiapan pembuatan skripsi selanjutnya.

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 15 Oktober 2018

Dekan



Tembusan :

1. Rektor UIN Antasari (sebagai laporan);
2. Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II;
3. Mahasiswa (i) ybs;
4. Arsip.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km 4,5 Banjarmasin  
Email: febimail@uin-antasari.ac.id Web: www.febi.uin-antasari.ac.id

**PENETAPAN PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI**  
Nomor : B- 1384 /Un.14/III.5/PP.00.9/05/2019

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil rapat Tim Seleksi Proposal Skripsi berkenaan dengan perubahan judul, maka kami dapat menyetujui dan menetapkan judul yang baru terhadap skripsi Saudara (i) :

Nama	:	Hamidatul Jannah
NIM	:	1501150078
Program/Jurusan	:	S.1 / Ekonomi Syariah
Judul Terdahulu	:	Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar dan Pascabayar di PT. PLN (Persero) Ahmad Yani Banjarmasin
Judul Baru	:	Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar dan Pascabayar di PT. PLN (Persero) Ahmad Yani Banjarmasin

Den

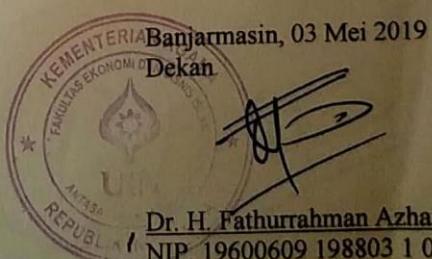
Dengan tim pembimbing sebagai berikut :

Pembimbing I : Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri M.A.  
Pembimbing II : Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I

II :

Saudara (i) diharapkan segera melakukan konsultasi dengan Pembimbing I dan Pembimbing II guna mendapatkan arahan dalam rangka persiapan pembuatan skripsi selanjutnya.

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.



Tembusan :

1. Rektor UIN Antasari (sebagai laporan);
2. Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II;
3. Mahasiswa (i) ybs;
4. Arsip.





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km 4,5 Telp. (0511) 3265783 Banjarmasin 70235

28 Maret 2019

Nomor : B-972/Un.14/II.1/PP.00.0/03/2019

Lampiran : Satu berkas

Hal : Penetapan Waktu Ujian  
Proposal Skripsi

Yth. Hamidatul Jannah / 1501150078  
Banjarmasin

Assalamu'alaikum wr. wb.

Berdasarkan surat permohonan Saudara (i) tertanggal 28 Maret 2019, maka dengan ini Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari menetapkan waktu ujian proposal skripsi kepada:

Nama / NIM : Hamidatul Jannah / 1501150078  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Judul : Analisa Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar  
dan Pasca-bayar di PT. PLN Ahmad Yani Banjarmasin

Hari/Tanggal : Jum'at, 29/03/2019  
Waktu : 15.30 - selesai  
Tempat : Ruang Munaqasyah 3

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Ketua Penguji : Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A.  
Anggota Penguji : Ansharullah, S.Ag., M.Fil. I.  
Anggota Penguji/Notulen : Linda Juhairiyah, SH. — Hanief Monady, S.Th.I., M.Ag

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



Catatan:

Diharap pelaksanaan ujian tepat waktu untuk  
menghindari tertundanya ujian-ujian berikutnya.

No. : 17





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km 4,5 Telp. (0511) 3265783 Banjarmasin 70235

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: B-1024/Un.14/II.1/PP.00.0/04/2019

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari, menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Hamidatul Jannah  
NIM : 1501150078  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Judul : Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar dan Pasca-bayar di PT. PLN Ahmad Yani Banjarmasin

telah melaksanakan ujian proposal skripsi pada:

Hari/Tanggal : Jum'at, 29/03/2019  
Waktu : 15.30 - selesai  
Tempat : Ruang Munaqasyah 3

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Ketua Penguji : Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A.  
Anggota Penguji : Ansharullah, S.Ag., M.Fil. I.  
Anggota Penguji/Notulen : H. Hanief Monady, S.Th.I.,M.Ag.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 1 April 2019

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah,



Tembusan:

1. Rektor UIN Antasari
2. Kabag Keuangan UIN Antasari
3. Mahasiswa ybs.

No. : 17



Scanned with  
CamScanner



**PT. PLN (Persero) UIW Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah**  
**UP3 Banjarmasin**  
**ULP Ahmad Yani**

Jl. Jenderal Ahmad Yani KM. 4,5 Banjarmasin 70249  
Telepon / Call Center (0511) 123

W <http://www.pln.co.id/kalselteng>

Nomor : 0026/SDM.04 /ULP.AYN/2019  
Surat Sdr. No. : 2337/UN.14/III.5/PP.00.9/08/2019  
Lampiran : -  
Sifat : Biasa  
Perihal : Jawaban atas permohonan izin riset.

5 Agustus 2019

Kepada :  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri  
Jl. A. Yani Km 4,5  
Banjarmasin 70235

u.p. Yth. Dekan

Menanggapi surat saudara No. 2337/UN.14/III.5/PP.00.9/08/2019 tanggal 2 Agustus 2019 perihal permohonan izin riset, dengan ini kami beritahukan bahwa permohonan saudara a.n. Hamidatul Jannah, NIM. 1501150078 pada prinsipnya dapat kami setujui.

Nomor  
Surat Sdr. No.  
Lampiran  
Sifat  
Perihal

Sehubungan dengan pelaksanaan riset tersebut, kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan riset kurang lebih selama 1 (satu) bulan terhitung mulai tanggal 5 Agustus 2019 s.d. 5 September 2019, di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
2. Harus melapor ke Bagian Pelayanan Pelanggan dan Administrasi PT PLN (Persero) ULP Ahmad Yani maksimal 1 (satu) hari sebelum riset dimulai.
3. Mintaati / mematuhi ketentuan yang berlaku di PT PLN (Persero) ULP Ahmad Yani.

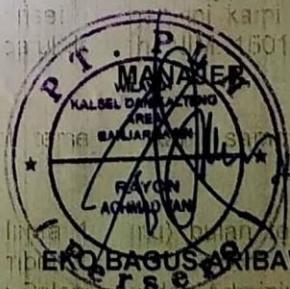
Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Menanggapi surat saudara No. 2337/UN.14/III.5/PP.00.9/08/2019 tanggal 2 Agustus 2019 perihal permohonan izin riset, dengan ini kami beritahukan bahwa permohonan saudara a.n. Hamidatul Jannah, NIM. 1501150078 pada prinsipnya dapat kami setujui.

Sehubungan dengan pelaksanaan riset tersebut, kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan riset kurang lebih selama 1 (satu) bulan terhitung mulai tanggal 5 Agustus 2019 s.d. 5 September 2019, di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
2. Harus melapor ke Bagian Pelayanan Pelanggan dan Administrasi PT PLN (Persero) ULP Ahmad Yani maksimal 1 (satu) hari sebelum riset dimulai.
3. Mintaati / mematuhi ketentuan yang berlaku di PT PLN (Persero) ULP Ahmad Yani.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434/6777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/ febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

**SURAT KETERANGAN LULUS KOMPREHENSIF**

Nomor: B- 3181 /Un.14/III.5/PP.00.9/09/2019

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari menerangkan  
bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : HAMIDATUL JANNAH

NIM : 1501150078

Jurusan : EKONOMI SYARIAH

telah **LULUS** dalam menempuh ujian komprehensif dengan **nilai akhir : 83,3 (A), bobot: 3,75 (SANGAT MEMUASKAN).**

Demikian keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan  
sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 23 September 2019





KEMENTERIAN AGAMA RI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN ANTASARI BANJARMASIN

## Sertifikat

Nomor: 1529 /Un.14/III.5/PP.00.9/05/2018

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin menerangkan bahwa:

**HAMIDATUL JANNAH**

**NIM: 1501150078**

Kelahiran Sampit, 17 September 1996

Telah mengikuti  
Tes Kompetensi Baca Tulis Al-Qur'an  
yang dilaksanakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin dengan predikat

**BAIK**

Banjarmasin, 21 Mei 2018



Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I.

NIP. 19600609 198803 1 003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ANTASARI BANJARMASIN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan A. Yani Km. 4,5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663. e-mail: febi@mail@uin-antasari.ac.id/febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

Nama/NIM : Hamidzakul Jannah / 1501150078

Form Penilaian Mandiri Transkrip SKK UIN Antasari

No	Jenis Kegiatan	Tingkat			Nilai	Persentase
		Inter.	Nas.	Lokal/Inst.		
1	<b>Keagamaan (minimal 30 %)</b>					
	- Peninggatan Hr Besar Islam					
	- Peninggatan Hr Besar Nasional					
	- Pembinaan, penyuluhan, dan Dakwah Islam					
	- Pelat. Praktek Keagamaan					
	- Pembinaan Kesanadaran Kebangsaan					
2	<b>Akademik dan Kependidikan (minimal 30 %)</b>					
	- Kegiatan ilmiah (diskusi, seminar, dan lokakarya)					
	- Pelatihan Akademik					
	- Penelitian					
	- Lomba Karza Ilmiah					
	- Publikasi Karya Ilmiah					
3	<b>Keorganisasian dan Pengabdian Masyarakat (max. 20 %)</b>					
	- Kepengurusan dlm organisasi intra atau ekstra kampus					
	- Keikutsertaan dlm kepanitian					
	- Pelatihan Keorganisasian					
	- Keikutsertaan dlm pengabdian masyarakat					
	- Pelatihan Pengabdian Masyarakat					
4	<b>Bakat Minat dan Kewirausahaan (max. 20 %)</b>					
	- Pelatihan Bakat dan Minat dan Kewirausahaan					
	- Pelatihan Kewirausahaan					
	- Magang Kewirausahaan					
	- Keikutsertaan dalam kegiatan pengembangan bakat Minat (olah raga dan seni)					
	- Keikutsertaan dalam lomba olah raga dan seni					
	- Publikasi atau Pameran seni					
Jumlah						
					<b>68</b>	<b>100 %</b>

Dosen Penasehat,

**AUSTRIZAL, S.Aq., M.FL.**  
NIP. 10756603 200003 1003



Bidang Keharmonisan dan Kerjasama,



## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| 1. Nama                      | : Hamidatul Jannah  |
| 2. Tempat dan tanggal lahir  | : Sampit, 17 September 1996   |
| 3. Jenis kelamin             | : Perempuan   |
| 4. Agama                     | : Islam   |
| 5. Kebangsaan                | : Indonesia   |
| 6. Status Perkawinan         | : Belum Kawin   |
| 7. Alamat                    | : Jl. Prona III Lokasi 2  |
| 8. Pendidikan                | : a. SDN 1 Ketapang Sampit<br>b. MTsN Sampit<br>c. MAN Sampit                                       |
| 9. Organisasi                | : KSR-PMI Antasari Banjarmasin<br>Himpunan Mahasiswa Kalimantan Tengah<br>LPPQ Antasari Banjarmasin |
| 10. Orang Tua                |   |
| Ayah                         |   |
| Nama                         | : Zulkifli  |
| Pekerjaan                    | : Pedagang  |
| Alamat                       | : Jl. DI Panjaitan  |
| Ibu                          |   |
| Nama                         | : Maimunah  |
| Pekerjaan                    | : Pedagang  |
| Alamat                       | : Jl. DI Panjaitan  |
| 11. Anak Ke-                 | : 2   |
| 12. Saudara (jumlah saudara) | : 3 Bersaudara  |

Banjarmasin, 16 Oktober 2019

Penulis

Hamidatul Jannah



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 6777 955, e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id)/[febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com), website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

### PENETAPAN BEBAS PLAGIASI

Nomor : 1007 /Un. 14/III.5/PP.00.9/10/2019

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi skripsi atas nama Saudara (i):

Nama : Hamidatul Jannah  
NIM : 1501150078  
Program Studi : S1 Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar Dan Pascabayar Di PT. PLN (Persero) Ahmad Yani Banjarmasin

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan:

(B E B A S P L A G I A S I)  
Dengan Persentasi Plagiasi : 23 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 11 Oktober 2019  
Dekan



Scanned with  
CamScanner



## SERTIFIKAT

No: B-05/Un.14/III.5/LKK/PP.00.9/06/2018

Diberikan kepada:

HAMIDATUL JANNAH  
1501150078

sebagai  
**Peserta**

dalam kegiatan

## LATIHAN KETERAMPILAN KEAGAMAAN

yang diselenggarakan oleh:

**“Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin”**

Auditorium Mastur Jahri UIN Antasari Banjarmasin



Scanned with  
CamScanner

## Rekapitulasi Angket Variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* pada Listrik Prabayar

X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X 1	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X 2	X3. 1	X3. 2	X3. 3	X 3	X4. 1	X4. 2	X4. 3	X4. 4	X 4	X5. 1	X5. 2	X5. 3	X 5
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	3	3	10
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
3	4	5	3	15	3	4	5	4	4	4	24	4	4	3	11	4	4	4	4	16	5	4	5	14
4	4	5	4	17	3	3	5	4	4	3	22	4	4	3	11	4	4	4	4	16	5	5	5	15
5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	5	29	5	4	5	14	5	4	5	5	19	4	3	4	11
4	4	5	4	17	4	3	5	5	4	4	25	5	4	4	13	5	4	4	4	17	4	5	5	14
4	4	4	4	16	3	4	4	3	3	4	21	4	3	4	11	4	3	4	3	14	4	3	3	10
4	4	4	3	15	4	3	5	3	3	3	21	3	4	4	11	3	4	4	4	15	3	4	4	11
4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	12	4	4	4	4	16	5	5	3	13
3	4	5	3	15	4	3	4	5	3	3	22	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	3	4	11
5	4	4	5	18	5	3	4	4	3	3	22	4	5	5	14	3	5	4	4	16	3	4	4	11
4	3	5	4	16	4	4	5	4	3	4	24	3	4	4	11	4	4	4	4	16	5	3	5	13
4	4	4	4	16	4	3	4	4	3	4	22	3	4	4	11	3	3	4	4	14	3	5	4	12
3	3	4	3	13	4	3	5	3	4	4	23	4	4	4	12	4	4	4	4	16	5	4	4	13
5	4	5	5	19	4	4	5	5	5	4	27	5	5	4	14	5	5	5	4	19	4	4	4	12
3	4	5	3	15	4	3	5	5	4	3	24	5	4	4	13	5	4	4	4	17	4	4	4	12
4	4	5	3	16	4	5	4	5	4	5	27	5	5	4	14	4	5	4	4	17	4	4	4	12
4	4	4	4	16	4	3	5	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	5	4	13
4	4	5	3	16	4	4	5	4	4	4	25	4	5	4	13	4	5	4	4	17	4	4	4	12
4	4	5	4	17	3	3	5	5	4	3	23	4	3	4	11	4	4	3	4	15	4	5	4	13
5	5	5	4	19	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	5	4	13
4	3	5	4	16	3	3	5	5	4	3	23	4	4	4	12	4	4	4	4	15	5	4	4	13
3	4	5	3	15	4	3	5	4	4	3	23	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
3	3	5	3	14	4	4	5	5	4	4	26	5	4	4	13	5	4	4	4	16	5	5	4	14
5	3	5	5	18	4	3	5	5	4	3	24	4	4	4	12	4	4	4	4	16	5	5	5	15
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	4	19	4	4	3	11

4	4	5	4	17	3	4	4	5	4	4	24	4	5	3	12	4	4	4	4	16	3	3	4	10	
3	4	4	3	14	3	3	5	4	4	4	23	4	4	5	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12	
3	4	5	3	15	3	4	5	4	4	4	24	4	4	3	11	4	4	4	4	16	4	4	3	11	
4	4	5	4	17	3	3	5	4	4	4	23	4	4	3	11	4	4	4	4	16	5	5	4	14	
3	4	5	3	15	3	4	5	4	4	4	24	4	4	5	13	4	4	4	4	16	4	5	4	13	
4	5	5	4	18	4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	
4	4	5	3	16	4	4	4	5	4	4	25	5	5	4	14	5	5	4	3	17	4	5	5	14	
4	4	4	3	15	5	4	5	4	4	4	26	5	4	5	14	4	4	4	5	17	4	4	4	12	
3	4	5	3	15	4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	12	4	4	4	4	16	5	4	4	13	
3	4	5	3	15	4	3	5	5	4	4	25	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	5	4	13	
4	3	5	4	16	4	3	5	4	3	4	23	4	5	4	13	4	5	3	3	15	4	4	3	11	
4	4	5	4	17	3	3	5	5	4	4	24	4	5	3	12	4	5	4	5	18	5	5	4	14	
3	3	5	3	14	3	3	4	5	3	3	21	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	
4	4	4	3	15	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	5	5	14	
4	5	5	4	18	5	3	5	4	5	4	26	4	4	5	13	4	4	4	4	5	17	4	4	12	
4	4	5	3	16	4	4	5	5	3	4	25	4	4	4	12	4	4	4	4	16	5	5	4	14	
3	3	5	3	14	3	4	5	4	4	4	24	4	4	3	11	4	4	4	4	16	4	5	3	12	
4	3	5	4	16	3	3	5	5	4	3	23	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	
4	4	5	3	16	3	4	3	5	4	4	23	4	3	3	10	4	3	3	4	14	4	4	5	13	
3	3	3	3	12	5	3	5	4	4	4	25	5	5	5	15	5	5	3	3	16	4	4	5	13	
4	4	5	4	17	3	4	3	4	4	4	22	4	4	3	11	4	4	4	4	16	4	4	4	12	
3	4	3	3	13	4	3	3	4	4	4	3	21	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	3	4	11
4	4	3	4	15	3	4	4	4	4	4	24	4	3	3	10	4	3	3	3	13	3	5	4	12	
3	3	4	3	13	4	3	4	4	4	3	22	4	4	4	12	4	4	3	3	14	4	5	4	13	
4	3	4	4	15	4	3	5	3	4	3	22	3	4	4	11	3	4	4	4	15	5	4	4	13	
5	4	5	5	19	4	3	5	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	4	16	5	4	4	13	
5	4	5	5	19	4	5	4	4	3	5	25	5	4	4	13	5	4	4	4	17	4	4	4	12	
3	4	4	3	14	3	4	5	4	5	4	25	4	4	3	11	4	4	4	4	16	3	4	4	11	
3	4	5	3	15	4	3	5	3	4	3	22	4	3	4	11	4	3	3	3	13	5	4	4	13	
5	4	5	5	19	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	5	4	13	
4	4	4	3	15	4	4	5	3	3	4	23	4	4	4	12	4	4	4	4	16	5	4	4	13	

5	4	5	5	19	4	3	4	4	4	4	23	4	5	4	13	4	5	4	5	18	4	4	4	4	12
4	4	4	4	16	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	5	3	12	
4	5	4	4	17	3	4	3	4	3	4	21	4	5	3	12	4	5	4	4	17	4	5	4	13	
4	3	3	3	13	4	3	4	4	4	3	22	3	4	4	11	3	4	4	4	15	5	3	4	12	
5	4	4	5	18	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	
4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	3	22	4	4	4	12	4	4	3	3	14	3	4	4	11	
3	4	4	3	14	4	3	4	4	4	3	22	4	4	4	12	4	4	4	3	15	4	5	4	13	
4	3	4	4	15	4	3	4	3	3	3	20	3	4	4	11	3	4	4	4	15	5	4	5	14	
3	4	4	3	14	5	5	4	5	5	5	29	5	3	5	13	5	3	3	3	14	4	4	4	12	
4	4	4	4	16	4	3	5	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	5	5	14	
4	5	5	3	17	5	5	5	5	4	5	29	4	5	5	14	4	5	3	4	16	3	4	4	11	
3	4	5	3	15	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	11	4	4	3	3	14	4	4	4	12	
4	4	3	4	15	4	3	5	5	4	4	25	5	4	4	13	5	4	4	3	16	4	4	4	12	
3	4	5	3	15	4	4	5	3	3	4	23	5	5	4	14	5	5	3	3	16	3	4	4	11	
3	3	5	3	14	4	3	4	3	3	3	20	4	5	4	13	4	5	3	4	16	4	4	3	11	
3	3	4	3	13	3	3	5	4	4	3	22	5	3	3	11	5	3	3	4	15	4	4	4	12	
4	4	5	4	17	3	4	4	4	3	4	22	4	4	3	11	4	4	4	4	16	3	5	4	12	
3	3	4	3	13	4	3	4	4	4	5	23	3	4	4	11	3	4	3	4	14	4	4	3	11	
3	4	4	3	14	3	3	4	3	4	3	20	4	4	4	11	4	4	3	3	14	5	5	4	14	
5	3	4	5	17	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	13	4	5	4	4	17	5	4	4	13	
3	4	4	3	14	4	3	4	4	4	4	23	3	4	4	11	3	4	4	4	15	5	5	5	15	
5	5	4	5	19	5	4	4	4	4	4	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20	4	4	4	12	
3	4	4	3	14	3	4	4	3	4	4	22	5	5	3	13	5	5	4	3	17	4	3	4	11	
4	3	4	4	15	4	3	4	3	4	4	22	5	4	4	13	5	4	4	4	17	4	4	4	12	
4	4	4	4	16	4	3	5	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	3	15	5	4	3	12	
3	3	5	3	14	3	4	5	3	4	4	23	4	3	3	10	4	3	4	4	15	4	5	4	13	
4	3	5	4	16	3	3	5	4	4	4	23	4	3	3	10	4	3	3	4	14	4	5	4	13	
4	3	5	4	16	4	3	4	5	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	
3	3	4	3	13	4	3	5	4	4	4	23	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	
4	4	5	3	16	4	5	4	4	4	5	26	4	5	4	13	4	5	4	4	17	4	5	4	13	
4	3	4	4	15	4	3	5	3	3	3	21	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	

3	4	5	3	15	3	3	4	3	4	3	20	4	4	3	11	4	4	4	4	16	5	4	4	13
5	4	4	5	18	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12
4	4	4	3	15	4	4	5	4	4	4	25	4	3	4	11	4	3	4	4	15	5	5	5	15
5	5	5	5	20	5	5	3	4	4	5	26	5	5	5	15	5	5	5	5	20	4	5	4	13
4	3	3	4	14	4	5	4	5	3	5	26	4	4	4	12	4	4	4	4	16	5	5	3	13
3	3	4	3	13	3	4	5	4	4	4	24	4	4	3	11	4	4	4	4	16	4	4	4	12
4	4	5	4	17	4	3	5	4	4	3	23	5	5	4	14	5	5	5	4	19	4	4	5	13
4	4	5	3	16	5	4	5	4	4	5	27	5	4	5	14	5	5	4	5	19	4	4	4	12
4	4	5	4	17	3	4	5	4	3	4	23	4	4	3	11	4	4	4	4	16	4	4	3	11
3	4	5	3	15	3	4	5	4	4	4	24	4	4	3	11	4	4	4	4	16	4	4	5	13
4	4	5	4	17	3	3	5	5	4	4	24	4	4	3	11	4	4	4	4	16	4	4	4	12
4	4	5	4	17	4	5	4	4	5	5	27	5	4	4	13	4	4	4	4	16	5	5	4	14

### Rekapitulasi Angket Variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* pada Listrik Pascabayar

X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	x 1	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	x 2	X3. 1	X3. 2	X3. 3	X 3	X4. 1	X4. 2	X4. 3	X4. 4	X 4	X5. 1	X5. 2	X5. 3	X 5
4	5	5	5	1 9	5	5	4	4	5	4	7	5	5	4	14	5	5	4	4	18	5	5	5	15
4	4	4	4	1 6	2	2	1	4	4	2	5	4	2	2	8	4	4	4	2	14	4	4	4	12
4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	11	3	4	4	4	15	4	4	4	12
4	4	4	4	1 6	4	2	3	2	4	4	9	4	5	4	13	3	3	5	3	14	5	3	2	10
3	4	4	3	1 4	1	2	2	1	2	1	9	1	1	2	4	2	2	2	2	8	1	1	1	3
4	4	4	4	1 6	4	4	4	5	4	3	4	2	4	3	9	4	5	5	3	17	4	4	5	13
4	4	4	4	1 6	4	4	4	3	5	2	2	4	5	4	13	2	3	5	4	14	4	3	2	9
4	3	5	4	1 6	3	1	5	4	3	4	0	5	3	5	13	5	3	4	3	15	2	4	4	10
3	5	4	5	1 7	5	5	4	4	5	3	6	4	4	4	12	3	4	3	4	14	4	4	4	12
3	4	3	2	1 2	2	3	4	3	1	4	7	4	3	2	9	3	3	3	1	10	2	2	3	7
4	4	4	4	1 6	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	5	5	13
3	4	4	4	1 5	4	2	4	3	4	5	2	2	3	4	9	4	5	3	2	14	5	4	3	12
4	5	4	3	1 6	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	13	4	4	5	4	17	4	5	4	13
3	5	3	4	1 5	3	4	3	3	3	4	0	4	4	3	11	2	4	4	4	14	4	4	4	12

4	4	4	4	1	6	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	4	4	11	
3	4	2	4	1	3	1	3	4	2	3	5	8	1	3	3	1	7	4	5	3	2	14	4	5	3	12
5	4	4	5	1	8	3	2	3	4	4	3	9	1	5	3	3	11	5	4	4	3	16	3	4	2	9
3	3	3	5	1	4	2	1	3	4	2	2	4	1	4	2	4	10	2	4	5	2	13	4	3	3	10
4	5	5	3	1	7	4	3	1	3	2	4	7	3	4	5	12	3	2	4	4	13	5	4	4	13	
4	3	4	4	1	5	3	4	3	3	3	2	8	1	3	2	3	8	3	3	4	2	12	2	5	3	10
5	3	4	5	1	7	3	2	4	2	4	5	0	2	5	4	5	14	4	3	3	3	13	4	2	4	10
4	4	5	4	1	7	2	3	4	4	2	2	7	1	4	3	4	11	2	4	5	3	14	3	4	5	12
3	5	3	4	1	5	4	3	5	3	1	3	9	1	3	3	4	10	5	2	2	2	11	1	3	3	7
5	3	4	3	1	5	2	2	4	1	1	4	4	1	2	5	2	9	5	4	4	2	15	5	4	4	13
4	5	3	4	1	6	1	3	3	2	3	5	7	1	5	4	5	14	4	5	3	5	17	3	5	4	12
5	3	4	2	1	4	3	4	2	4	4	2	9	1	4	5	4	13	3	4	5	3	15	4	2	5	11
5	4	5	4	1	8	1	3	2	3	3	4	6	1	5	4	3	12	2	4	2	3	11	5	4	4	13
3	5	5	5	1	8	4	2	4	4	4	1	9	1	4	5	5	14	3	5	4	4	16	2	3	5	10
4	3	4	2	1	3	2	4	3	2	2	4	7	1	4	3	4	11	3	4	4	5	16	2	4	3	9
5	3	5	4	1	7	2	1	4	3	4	5	9	1	3	4	3	10	5	2	5	3	15	4	4	2	10
5	5	4	4	1	1	3	2	4	2	5	4	2	5	3	4	12	5	3	4	5	17	4	3	4	11	

						8							0													
4	5	5	3	7	1	4	4	3	3	2	5	2	1	3	4	4	11	4	5	5	4	18	5	4	4	13
3	5	4	3	5	1	5	3	4	3	5	2	2	2	5	2	3	10	5	3	4	4	16	4	3	5	12
4	3	3	4	4	1	4	2	5	2	1	4	8	1	4	3	5	12	3	5	2	4	14	5	2	5	12
4	5	5	5	9	1	5	4	4	3	5	4	5	2	5	5	4	14	4	1	4	5	14	4	5	4	13
3	4	4	3	4	1	4	4	2	5	5	3	3	2	4	3	5	12	5	2	1	4	12	5	1	4	10
3	5	3	5	6	1	3	5	4	3	3	4	2	2	3	4	2	9	2	4	3	1	10	4	3	5	12
5	4	5	4	8	1	5	3	4	5	4	3	4	2	4	5	5	14	3	5	4	3	15	5	2	4	11
4	3	5	5	7	1	4	4	3	4	5	2	2	2	5	2	4	11	4	5	3	5	17	3	5	5	13
5	2	4	3	4	1	5	4	2	5	1	4	1	2	2	4	5	11	5	5	2	2	14	5	4	1	10
4	3	5	3	5	1	4	2	3	5	3	5	2	2	4	5	3	12	2	4	3	4	13	5	1	3	9
5	4	2	5	6	1	3	4	5	3	5	5	5	2	3	2	3	8	3	5	2	1	11	4	2	5	11
3	5	4	5	7	1	4	3	4	5	2	2	0	2	5	3	1	9	4	2	5	4	15	5	4	4	13
5	4	5	4	8	1	5	1	4	2	4	1	7	1	4	4	2	10	5	3	5	5	18	4	3	5	12
5	3	2	5	5	1	4	4	5	3	1	5	2	2	3	4	5	12	3	5	4	1	13	3	1	5	9
3	2	5	4	4	1	5	2	5	5	3	5	5	2	5	5	3	13	3	3	5	5	16	5	2	3	10
2	4	3	5	4	1	3	5	2	4	1	4	9	1	5	2	5	12	5	4	4	4	17	4	5	4	13







				8	1					3														
4	4	5	4	7	4	5	4	4	5	4	6	5	4	4	13	3	4	4	2	13	2	3	3	8
5	5	5	5	2	0	2	5	4	3	4	4	2	4	4	4	12	4	4	3	15	4	5	5	14
4	4	4	4	6	1	2	3	4	4	4	8	4	5	5	14	5	3	4	4	16	4	3	5	12















4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	11	3	4	4	4	15	4	5	4	13
5	3	5	5	18	5	5	4	4	5	4	27	5	4	5	14	5	5	5	4	19	4	4	4	12
4	3	5	4	16	5	4	5	5	5	3	27	4	4	4	12	4	4	4	4	16	5	4	4	13
3	4	5	3	15	4	3	4	4	4	4	23	4	4	3	11	4	4	4	4	16	5	4	5	14
4	3	5	4	16	3	4	4	5	3	4	23	5	4	4	13	5	5	4	4	18	5	4	4	13
4	4	5	3	16	4	5	4	5	4	4	26	4	3	5	12	5	5	4	3	17	4	4	4	12
4	4	3	4	15	4	5	4	4	4	3	24	4	5	3	12	4	4	3	3	14	4	4	5	13
3	4	5	3	15	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	11	4	4	4	4	16	4	3	4	11
4	5	3	4	16	3	4	5	4	4	4	24	4	4	3	11	5	4	4	4	17	4	4	4	12
4	5	3	4	16	5	4	4	4	5	4	26	4	3	4	11	5	4	3	3	15	4	5	4	13



### 3. Responsiveness

**Correlations**

		X3.1	X3.2	X3.3	Responsiveness
X3.1	Pearson Correlation	1	,476**	,375**	,751**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,476**	1	,526**	,861**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,375**	,526**	1	,779**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
Responsiveness	Pearson Correlation	,751**	,861**	,779**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### 4. Assurance

**Correlations**

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Assurance
X4.1	Pearson Correlation	1	,194	,298**	,010	,386**
	Sig. (2-tailed)		,053	,003	,920	,000
	N	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	,194	1	,516**	-,104	,531**
	Sig. (2-tailed)	,053		,000	,304	,000
	N	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	,298**	,516**	1	-,009	,622**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000		,931	,000
	N	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	,010	-,104	-,009	1	,199*
	Sig. (2-tailed)	,920	,304	,931		,047
	N	100	100	100	100	100
Assurance	Pearson Correlation	,386**	,531**	,622**	,199*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,047	
	N	100	100	100	100	100

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## 5. *Empathy*

**Correlations**

		X5.1	X5.2	X5.3	Empathy
X5.1	Pearson Correlation	1	,036	,059	,650**
	Sig. (2-tailed)		,724	,563	,000
	N	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	,036	1	,109	,559**
	Sig. (2-tailed)	,724		,283	,000
	N	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	,059	,109	1	,617**
	Sig. (2-tailed)	,563	,283		,000
	N	100	100	100	100
Empathy	Pearson Correlation	,650**	,559**	,617**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## B. UJI RELIABILITAS

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,829	25



### 3. Responsiveness

**Correlations**

		X3.1	X3.2	X3.3	Responsiveness
X3.1	Pearson Correlation	1	,162	,188	,652**
	Sig. (2-tailed)		,108	,061	,000
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,162	1	,171	,658**
	Sig. (2-tailed)	,108		,090	,000
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,188	,171	1	,699**
	Sig. (2-tailed)	,061	,090		,000
	N	100	100	100	100
Responsiveness	Pearson Correlation	,652**	,658**	,699**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### 4. Assurance

**Correlations**

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Assurance
X4.1	Pearson Correlation	1	-,111	,106	,227*	,549**
	Sig. (2-tailed)		,272	,296	,023	,000
	N	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	-,111	1	,029	-,131	,368**
	Sig. (2-tailed)	,272		,776	,194	,000
	N	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	,106	,029	1	,062	,587**
	Sig. (2-tailed)	,296	,776		,539	,000
	N	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	,227*	-,131	,062	1	,582**
	Sig. (2-tailed)	,023	,194	,539		,000
	N	100	100	100	100	100
Assurance	Pearson Correlation	,549**	,368**	,587**	,582**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 5. Empathy

**Correlations**

		X5.1	X5.2	X5.3	Empathy
X5.1	Pearson Correlation	1	,078	,253*	,650**
	Sig. (2-tailed)		,439	,011	,000
	N	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	,078	1	,263**	,657**
	Sig. (2-tailed)	,439		,008	,000
	N	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	,253*	,263**	1	,740**
	Sig. (2-tailed)	,011	,008		,000
	N	100	100	100	100
Empathy	Pearson Correlation	,650**	,657**	,740**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## B. UJI RELIABILITAS

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,850	25

