

BAB IV

ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Analisis Data

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Profil Perusahaan PT. PLN (Persero) Ahmad Yani Banjarmasin

Berdirinya Perusahaan Listrik Negara ini di latar belakang oleh beberapa faktor kebutuhan manusia terhadap listrik antara lain sebagai penerangan untuk melangsungkan kehidupan ini. Pada tahun 1972, pemerintah Belanda membentuk LWB yaitu perusahaan Listrik Negara yang mengelola PLTA pelanggan, PLTA Lamajan, PLTA Bangkok, dan PLTU di Jakarta.

Pemerintah belanda menyerah kepada jepang dalam perang dunia ke II, maka Indonesia dikuasai oleh jepang perusahaan Listrik dan gas juga dikuasai oleh jepang. Dengan jatuhnya jepang ketangan sekutu dan di proklamasikannya kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, maka kesempatan ini dimanfaatkan bangsa Indonesia untuk mengambil alih perusahaan listrik yang dikuasai jepang.

Sejalan dengan meningkatnya perjuangan bangsa Indonesia untuk membebaskan Irian Jaya dari jajahan Belanda, maka dikeluarkan UU No. 28 tahun 1958 tentang Nasionalisme Perusahaan Listrik dan Gas milik Belanda maka dengan Undang-undang tersebut seluruh perusahaan listrik belanda diambil alih Indonesia.

Pada tanggal 27 Oktober 1945 kemudian dikenal Hari Listrik Nasional (HARLISNAS) berdasarkan keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga No. 20 tahun 1960. Mengingat pentingnya semangat akan nilai-nilai hari listrik, maka berdasarkan keputusan Menteri Pertambangan dan Energi No. 1134.k/43.pe/1992 tanggal 27 Oktober sebagai Hari Listrik Nasional. PT. PLN (Persero) wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah merupakan salah satu unit kerja PT. PLN (Persero) berdasarkan SK Direksi No. 323.K/010/DIR/2003 tentang Organisasi PT. PLN (Persero) wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan tengah.

Bidang usaha PLN WSKST merupakan turunan dari bidang usaha PLN Pusat sebagaimana diatur dalam UU RI No. 15 tahun 1985 pasal 6 ayat 2 yaitu penyediaan tenaga listrik yang meliputi jenis usaha pembangkitan, transmisi, dan distribusi.

PLN WSKST memiliki 8 unit pelaksana yang terdiri dari 5 cabang (Banjarmasin, Barabai, Kotabaru, Palangkaraya dan Kuala Kapuas), 2 sektor pembangkitan (Barito dan Asam-asam) dan 1 AP2B Sistem Kalselteng.

b. Visi dan Misi PT. PLN (Persero) Ahmad Yani Banjarmasin

Visi PT. PLN (Persero) Ahmad Yani Banjarmasin adalah diakui sebagai pengelola ketenagalistrikan yang efisien, handal dan berkualitas di wilayah Indonesia Timur dengan mengedepankan kearifan lokal.

Adapun misi PT. PLN (Persero) Ahmad Yani Banjarmasin ialah, menjalankan bisnis ketenagalistrikan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan kontribusi yang optimal kepada perseroan.

Menjadikan listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan mendorong pertumbuhan ekonomi.

Meningkatkan kinerja organisasi secara berkelanjutan serta mengutamakan keselamatan kerja yang berwawasan lingkungan serta mengembangkan SDM yang berbudaya kerja unggul melalui *high trust society*.

c. Tugas Pokok dan Fungsi PT. PLN (Persero) Ahmad Yani Banjarmasin

Tugas pokok PT. PLN (Persero) Ahmad Yani Banjarmasin adalah melakukan fungsi pengatur dan penyaluran beban di sistem Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah.

Merencanakan dan mengelola aset sistem transmisi termasuk segala fasilitas penunjang dalam upaya memberikan layanan yang memuaskan pelanggan. Merencanakan dan melaksanakan pemeliharaan sistem transmisi. Serta memberdayakan dan mengembangkan seluruh potensi sumber daya.

Sedangkan fungsi PT. PLN (Persero) Ahmad Yani Banjarmasin, yaitu: (1) Merencanakan jadwal pemeliharaan proteksi dan pengukuran; (2) mengawasi pelaksanaaak pemeliharaan sistem proteksi dan pengukuran; (3) mengkoordinir pengoperasian dan pemeliharaan peralatan tera; (4) memonitor unjuk kerja sistem proteksi dan pengukuran; (5) mengawasi kegiatan peneraan KWh meter dan pemeliharaan; (6) mengawasi pelaksanaan pemasangan/ pemeliharaan APP pelanggan Khususnya > 66 KVA; (7) mengawai hasil pembacaan KWh terima dari GARDU Induk, pembangkit yang menjadi energi terima di unit cabang; (8) menyusun rancangan kebijakan dan strategi pemasaran yang berorientasi pada

pelanggan; (9) melaksanakan riset pasar dan menyusun dan potensi pasar; (10) mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan; (11) melaksanakan survey kepuasan pelanggan.

2. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat kota Banjarmasin yang memenuhi kriteria yaitu pelanggan prabayar dan pascabayar di PT. PLN Ahmad Yani dan pelanggan yang pernah ke kantor pelayanan PLN Ahmad Yani. Kuesioner yang dibagikan yaitu 100 untuk pelanggan prabayar dan 100 untuk pelanggan pascabayar. Kuesioner yang diperoleh dari responden merupakan sesuatu yang sangat penting untuk mengetahui karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Karakteristik yang dimaksud adalah:

a. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Pelanggan Prabayar Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	F	Persentase (%)
1.	Laki -Laki	57	57%
2.	Perempuan	43	43%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Data angket yang sudah disebar menyatakan bahwa responden laki-laki berjumlah 57 orang atau 57% dan responden perempuan berjumlah 43 orang atau 43%. Dari keterangan ini dapat diketahui bahwa lebih banyak responden laki-laki yang berurusan ke kantor PLN. Karena memang pada kenyataannya laki-laki lebih mengerti perihal kerusakan-kerusakan yang terjadi di rumah daripada perempuan.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Pelanggan Pascabayar Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	F	Persentase (%)
1.	Laki -Laki	53	53%
2.	Perempuan	47	47%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Tabel di atas dapat dilihat bahwa responden laki-laki berjumlah 53 orang atau 53% dan responden perempuan berjumlah 43 orang atau 43%. Sama halnya seperti hasil data angket yang sebelumnya, terlihat bahwa lebih banyak laki-laki daripada perempuan.

b. Pendapatan Perbulan Responden

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Pelanggan Prabayar Berdasarkan Pendapatan Perbulan

No.	Pendapatan Perbulan (Rp)	F	Persentase (%)
1.	<Rp. 1.000.000	12	12%
2.	Rp. 1.000.000 – 2.500.000	47	47%
3.	Rp. 2.500.000 – 5.000.000	33	33%
4.	> Rp. 5.000.000	8	8%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa kelompok pendapatan perbulan responden terbanyak adalah Rp.1.000.000 – 2.500.000 dengan jumlah 47 orang atau 47%. Pendapatan perbulan terbanyak kedua adalah Rp. 2.500.000 – 5.000.000 berjumlah 33 orang atau 33 %. Selanjutnya dengan pendapatan <Rp. 1.000.000 dengan jumlah 12 orang atau 12%. Pendapatan perbulan >Rp.5.000.000 dengan jumlah responden yang paling sedikit yaitu berjumlah 8 orang atau 8%.

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Pelanggan Pascabayar Berdasarkan Pendapatan Perbulan

No.	Pendapatan Perbulan (Rp)	F	Persentase (%)
1.	<Rp. 1.000.000	18	18%
2.	Rp. 1.000.000 – 2.500.000	53	53%
3.	Rp. 2.500.000 – 5.000.000	22	22%

4.	> Rp. 5.000.000	7	7%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa kelompok pendapatan perbulan responden terbanyak adalah Rp.1.000.000 – 2.500.000 dengan jumlah 53 orang atau 53%. Pendapatan perbulan terbanyak kedua adalah Rp. 2.500.000 – 5.000.000 berjumlah 22 orang atau 22 %. Selanjutnya dengan pendapatan <Rp. 1.000.000 dengan jumlah 18 orang atau 18%. Pendapatan perbulan >Rp.5.000.000 dengan jumlah responden yang paling sedikit yaitu berjumlah 7 orang atau 7%.

c. Pekerjaan Responden

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Pelanggan Prabayar Berdasarkan Pekerjaan

NO.	Pekerjaan	F	Persentase (%)
1.	Pegawai Negeri	25	25%
2.	TNI/ POLRI	2	6%
3.	Wiraswasta	39	37%
4.	Lain-lain	34	32%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Dari data di atas, dapat dilihat bahwa kelompok pekerjaan wiraswasta lebih banyak dengan jumlah 39 orang atau 39%. Kemudian lain-lain berjumlah 34% atau 34 orang. Pegawai negeri berjumlah 25 orang atau 25% dan terakhir TNI/ POLRI berjumlah 2 orang atau 2%.

Tabel 4.6
Karakteristik responden pelanggan pascabayar berdasarkan pekerjaan

NO.	Pekerjaan	F	Persemtase (%)
1.	Pegawai Negeri	25	25%
2.	TNI/ POLRI	3	3%
3.	Wiraswasta	43	43%
4.	Lain-lain	29	29%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Dari data di atas, dapat dilihat bahwa kelompok pekerjaan wiraswasta lebih banyak dengan jumlah 43 orang atau 43%. Kemudian lain-lain berjumlah 29 orang atau 29%. Pegawai negeri berjumlah 25 orang atau 25% dan terakhir TNI/POLRI berjumlah 3 orang atau 3%.

3. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian

Data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada para responden, maka gambaran mengenai tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan Pascabayar di PT. PLN (Persero) Ahmad Yani Banjarmasin dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Penjelasan Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik (*Tangible*)

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada variabel *tangible* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.7
Perlengkapan dan Teknologi di PT. PLN Ahmad Yani Tersedia dan Lengkap

No	Sistem	Total Skor Responden											
		Kinerja					Rata-rata	Harapan					Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS		SS	S	N	TS	STS	
1.	Prabayar	26	62	10	1	1	4,11	15	52	33	-	-	3,82
2.	Pascabayar	30	46	21	3	-	4,03	42	37	21	-	-	4,21

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Dilihat dari tabel kinerja prabayar dan pascabayar terlihat bahwa tanggapan setuju pada prabayar memiliki jumlah yang lebih besar yaitu 62 dibanding dengan tanggapan setuju pada pascabayar yang berjumlah 30 pada pascabayar. Namun sebaliknya pada tanggapan sangat setuju jumlah responden pada pascabayar lebih banyak yaitu 30 orang sedangkan prabayar 26 orang. Pada tanggapan netral jumlah responden prabyaar yaitu 10 dan pascabayar 21. Pada

tanggapan tidak setuju prabayar hanya berjumlah 1 sedangkan pascabayar 3. Tanggapan sangat tidak setuju pada prabayar ada 1 dan 0 untuk pascabayar.

Hal ini dapat disimpulkan kepuasan pelanggan prabayar terhadap perlengkapan dan teknologi di PLN Ahmad Yani lebih tinggi daripada kepuasan pelanggan pada pascabayar.

Tabel 4.8
Kemudahan Dalam Mencari Loker/ Outlet untuk Membayar Tagihan
Maupun Membeli Voucher

No	Sistem	Total Skor Responden											
		Kinerja					Rata-rata	Harapan					Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS		SS	S	N	TS	STS	
1.	Prabayar	34	57	9	-	-	4,25	9	65	26	-	-	3,83
2.	Pascabayar	34	40	3	4	-	4,04	12	63	25	-	-	3,87

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Pada tabel ini jumlah tanggapan sangat setuju pada prabayar dan pasacabayar memiliki jumlah yang sama yaitu 34. Pada tanggapan setuju prabayar lebih besar dengan jumlah 57 dibanding dengan pascabayar yang berjumlah 40. Tanggapan netral pada prabayar berjumlah 9 dan pada pascabayar berjumlah 3. Untuk tanggapan tidak setuju pascabayar berjumlah 4 dan tidak ada untuk prabayar. Dan untuk tanggapan sangat tidak setuju baik prabayar maupun pascabayar tidak ada.

Dapat disimpulkan untuk kemudahan dalam mencari loket/ outlet untuk membayar tagihan maupun membeli voucher, prabayar dan pascabayar cukup puas hanya saja pascabayar masih ada yang sedikit kesulitan.

Tabel 4.9
Petugas Menggunakan Atribut PLN dan Berpakaian Rapi

No	Sistem	Total Skor Responden											
		Kinerja					Rata-rata	Harapan					Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS		SS	S	N	TS	STS	

1.	Prabayar	54	39	6	1	-	4,46	55	39	6			4,49
2.	Pascabayar	39	39	16	6	-	4,11	37	44	19	-	-	4,18

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Dilihat dari tabel diatas, jumlah tanggapan sangat setuju pada prabayar lebih tinggi dengan jumlah 54 dan pascabayar 39. Jumlah tanggapan setuju, prabayar dan pascabayar mempunyai jumlah yang sama yaitu 39. Pada tanggapan netral pascabayar lebih tinggi yaitu 16 dan prabayar hanya 6. Pada tanggapan tidak setuju pascabayar lebih tinggi dengan jumlah 6 responden, sedangkan prabayar hanya 1.

Dapat disimpulkan pelanggan prabayar maupun pascabayar sama-sama merasa puas dengan kerapian dan kelengkapan atribut yang dikenakan oleh petugas meskipun ada beberapa pelanggan yang tidak setuju namun jumlahnya sangat sedikit.

Tabel 4.10
Tempat Tunggu Nyaman dan Bersih

No	Sistem	Total Skor Responden											
		Kinerja					Rata-rata	Harapan					Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS		SS	S	N	TS	STS	
1.	Prabayar	31	65	3	1	-	4,26	14	39	47	-	-	3,67
2.	Pascabayar	35	44	15	5	1	4,07	15	39	46	-	-	3,69

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Pada tabel ini jumlah tanggapan sangat setuju pada pascabayar dan prabayar mempunyai selisih yang tipis yaitu prabayar dengan jumlag 31 dan pascabayar dengan jumlah 35. Namun pada tanggapan setuju jumlah pada prabayar mempunyai nilai yang jauh lebih tinggi daripada pada pascabayar. Yaitu dengan jumlah 65 pada prabayar dan 44 pada pascabayar. Untuk tanggapan netral prabayar berjumlah 3 dan pada pascabayar berjumlah 15. Tanggapan tidak setuju

pada prabayar hanya 1 dan pada pascabayar berjumlah 5 orang. Selanjutnya untuk tanggapan sangat tidak setuju pascabayar ada 1 dan prabayar tidak ada.

b. Penjelasan Responden terhadap Variabel Kehandalan (Reliability)

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada variabel *reliability* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.11
Petugas Cekatan dan Tepat Waktu Dalam Memberikan Pelayanan

No	Sistem	Total Skor Responden											
		Kinerja					Rata-rata	Harapan					Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS		SS	S	N	TS	STS	
1.	Prabayar	11	47	13	24	5	3,35	11	58	31	-	-	3,8
2.	Pascabayar	20	42	18	13	7	3,55	16	41	43	-	-	3,73

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Pada tabel di atas, tanggapan sangat setuju lebih besar pascabayar dengan jumlah 20 dibanding dengan prabayar yang berjumlah 11 tanggapan. Pada tanggapan setuju prabayar dan pascabayar hanya berbeda sedikit yaitu prabayar berjumlah 47 dan pascabayar berjumlah 42. Untuk tanggapan netral prabayar berjumlah 13 dan pascabayar berjumlah 18 orang. Pada tanggapan tidak setuju prabayar berjumlah lebih besar yaitu 24 tanggapan dan prabayar berjumlah 13 orang. Pada tanggapan sangat tidak setuju prabayar berjumlah 5 dan pascabayar berjumlah 7.

Dapat disimpulkan pada pernyataan petugas cekatan dan tepat waktu, terlihat jumlah tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju lebih banyak daripada pernyataan lainnya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa petugas kurang cekatan dan tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan.

Tabel 4.12
Petugas mampu menangani permasalahan sampai tuntas

No	Sistem	Total Skor Responden											
		Kinerja					Rata-rata	Harapan					Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS		SS	S	N	TS	STS	
1.	Prabayar	24	55	7	10	4	3,85	10	37	53	-	-	3,57
2.	Pascabayar	19	36	19	19	7	3,41	9	56	35	-	-	3,74

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Pada tabel diatas tanggapan sangat setuju pada prabayar berjumlah 24 dan pada pascabayar berjumlah 19. Tanggapan setuju prabayar lebih besar dengan jumlah 55 sedangkan pascabayar berjumlah 36 tanggapan. Pada tanggapan netral prabayar berjumlah 7 dan pascabayar berjumlah 19. Pada tanggapan tidak setuju pascabayar berjumlah lebih besar daripada prabayar, yaitu pascabayar berjumlah 19 dan prabayar berjumlah 10. Pada tanggapan sangat tidak setuju prabayar berjumlah 4 dan pascabayar berjumlah 7.

Pada pernyataan ini juga dapat disimpulkan beberapa pelanggan prabayar maupun pascabayar merasa tidak puas karena petugas kurang mampu menangani permasalahan sampai tuntas. Dari survey dilapangan beberapa pelanggan merasa kerepotan karena harus berulang-ulang ke kantor PLN untuk meminta perbaikan.

Tabel 4.13
Jumlah Pembayaran Sesuai Dengan Jumlah Pemakaian

No	Sistem	Total Skor Responden											
		Kinerja					Rata-rata	Harapan					Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS		SS	S	N	TS	STS	
1.	Prabayar	15	48	15	15	7	3,49	55	39	6	-	-	4,49
2.	Pascabayar	15	44	18	16	7	3,44	39	45	16	-	-	4,23

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Pada tabel di atas, tanggapan sangat setuju pada prabayar dan pascabayar berjumlah sama yaitu 15 tanggapan. Pada tanggapan setuju prabayar dan pascabayar hanya berbeda sedikit yaitu prabayar berjumlah 48 dan pascabayar

berjumlah 44. Pada tanggapan netral prabayar berjumlah 15 dan pascabayar berjumlah 18. Pada tanggapan tidak setuju prabayar berjumlah 15 dan pascabayar berjumlah 16. Sedangkan pada tanggapan sangat tidak setuju prabayar dan pascabayar berjumlah sama yaitu 7 tanggapan.

Dapat disimpulkan pada pernyataan ini beberapa pelanggan merasa tidak puas dengan jumlah pembayaran. Beberapa pelanggan merasa jumlah pembayaran yang dilakukan tidak sesuai dengan jumlah pemakaian. Dari PLN sendiri saat diwawancara sebenarnya untuk jumlah pemakaian itu tergantung jumlah volt masing-masing.

Tabel 4.14
Informasi yang Dibutuhkan Tersedia

No	Sistem	Total Skor Responden											
		Kinerja					Rata-rata	Harapan					Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS		SS	S	N	TS	STS	
1.	Prabayar	11	57	26	6	-	3,73	27	57	16	-	-	4,11
2.	Pascabayar	16	36	29	14	5	3,44	43	51	6	-	-	4,37

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Pada tabel diatas, tanggapan sangat setuju pada prabayar berjumlah 11 dan pada pascabayar berjumlah 16. Pada tanggapan setuju jumlah prabayar lebih besar yaitu 57 daripada jumlah pascabayar yaitu 16. Tanggapan netral pada prabayar berjumlah 26 dan pada pascabayar berjumlah 29. Adapun tanggapan tidak setuju pada pascabayar lebih besar daripada prabayar yaitu berjumlah 14 banding 6. Terakhir tanggapan sangat tidak setuju ada 5 pada pascabayar dan tidak ada pada prabayar.

Dapat disimpulkan pada pernyataan ini bahwa pelanggan pascabayar merasa kurang puas hal ini dapat dilihat pada tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju yang lebih besar daripada tanggapan pada prabayar.

Tabel 4.15
Petugas Memberikan Pelayanan Dengan Segera/ Tepat Waktu

No	Sistem	Total Skor Responden											
		Kinerja					Rata-rata	Harapan					Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS		SS	S	N	TS	STS	
1.	Prabayar	24	66	8	2	-	4,12	8	71	21	-	-	3,87
2.	Pascabayar	24	38	20	11	7	3,61	11	64	25	-	-	3,86

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Pada tabel diatas, tanggapan sangat setuju pada prabayar dan pascabayar berjumlah sama yaitu 24 tanggapan. Sedangkan pada tanggapan setuju respon pada prabayar lebih tinggi daripada pascabayar yaitu berjumlah 66 dan 38 pada pascabayar. Pada tanggapan netral prabayar berjumlah 8 dan pascabayar berjumlah 11. Sedangkan pada tanggapan tidak setuju pada pascabayar respon yang diberikan lebih banyak yaitu berjumlah 11 dan pada prabayar hanya berjumlah 2. Pada tanggapan sangat tidak setuju pada pascabayar berjumlah 7 sedangkan pada prabayar tidak ada. Beberapa pelanggan merasa kesal karena harus kembali berkali-kali untuk meminta perbaikan kepada mekanik.

Tabel 4.16
Petugas Handal dan Terampil Dalam Melakukan Pencatatan Listrik
Maupun Instalasi Listrik

No	Sistem	Total Skor Responden											
		Kinerja					Rata-rata	Harapan					Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS		SS	S	N	TS	STS	
1.	Prabayar	23	64	12	-	1	4	12	60	28	-	-	3,84
2.	Pascabayar	23	40	14	15	8	3,55	6	70	24	-	-	3,82

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Pada tabel diatas, tanggapan sangat setuju pada prabayar dan pascabayar mempunyai jumlah yang sama yaitu 23. Sedangkan pada tanggapan setuju prabayar punya nilai yang lebih besar yaitu 64 dan pada pascabayar berjumlah 40. Pada tanggapan netral pascabayar berjumlah 14 dan prabayar berjumlah 12.

Pada tanggapan tidak setuju pascabayar berjumlah 15 dan prabayar tidak ada. Pada tanggapan sangat tidak setuju prabayar hanya mendapat 1 tanggapan sedangkan pascabayar mendapat 8 tanggapan.

Pada pernyataan ini dapat disimpulkan bahwa pelanggan pascabayar tidak merasa puas dan merasa petugas kurang handal dalam melakukan tugas nya. Hal ini juga dikarenakan petugas yang sering salah dalam mencatat meteran listrik sehingga menimbulkan kerugian pada pelanggan pascabayar.

c. Penjelasan Responden terhadap Variabel Daya Tanggap (*Responsiviness*)

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada variabel *responsiviness* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.17
Petugas Siap Membantu Pelanggan yang Mengalami Kesulitan

No	Sistem	Total Skor Responden											
		Kinerja					Rata-rata	Harapan					Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS		SS	S	N	TS	STS	
1.	Prabayar	20	71	7	2	-	4,09	22	70	8	-	-	4,14
2.	Pascabayar	27	45	17	8	3	3,85	21	70	9	-	-	4,12

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Pada tabel diatas, tanggapan sangat setuju pada prabayar berjumlah 20 dan pada pascabayar 27. Pada tanggapan setuju prabayar mendapat tanggapan yang lebih banyak yaitu 71 sedangkan pascabayar 45 tanggapan. Pada tanggapan netral prabayar berjumlah 7 dan pascabayar berjumlah 17. Tanggapan tidk setuju prabayar berjumlah 2 sedangkan pascabayar 8. Terakhir, pada tanggapan sangat tidak setuju prabayar tidak ada tanggapan dan pascabayar ada 3 tanggapan.

Dalam hal ini dapat ditarik kesimpulan jika pelanggan pascabayar masih sulit unutm mendapatkan bantuan dari PLN dalam mengatasi permasalahannya.

Tabel 4.18
Petugas Dapat Menyelesaikan Keluhan Pelanggan Secara Cepat dan Tepat Sesuai Harapan Pelanggan

No	Sistem	Total Skor Responden											
		Kinerja					Rata-rata	Harapan					Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS		SS	S	N	TS	STS	
1.	Prabayar	23	62	11	4	-	4,04	21	69	10	-	-	4,11
2.	Pascabayar	23	38	23	14	2	3,66	22	69	9	-	-	4,13

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Pada tabel diatas, tanggapan sangat setuju pada prabayar dan pascabayar mempunyai nilai yang sama yaitu 23. Pada tanggapan setuju prabayar dua kali lipat lebih besar yaitu 62 dan pascabayar 38. Pada tanggapan netral prabayar mendapat 11 tanggapan dan pascabayar 23 tanggapan. pada tanggapan tidak setuju prabayar hanya mendapat 4 tanggapan sedangkan pascabayar mendapat 14 tanggapan. pada tanggapan sangat tidak setuju prabayar tidak ada tanggapan dan pascabayar mendapat 2 tanggapan.

Tabel 4.19
Petugas Cepat Tanggap dalam Melayani Permintaan Pemasangan Listrik

No	Sistem	Total Skor Responden											
		Kinerja					Rata-rata	Harapan					Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS		SS	S	N	TS	STS	
1.	Prabayar	6	70	21	3	-	3,79	13	63	24	-	-	3,89
2.	Pascabayar	25	38	21	11	5	3,67	11	58	31	-	-	3,8

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Pada tabel diatas tanggapan sangat setuju pada prabyar berjumlah 6 dan pada pascabayar berjumlah 25. Pada tanggapan setuju prabayar punya nilai yang jauh lebih besar yaitu 70 sedangkan pascabayar hanya 38. Pada tanggapan netral prabayar maupun pascabayar mempunyai nilai yang sama yaitu 21. Pada tanggapan tidak setuju pascabayar mendapat tanggapan lebih tinggi yaitu 11

sedangkan prabayar hanya 3. Pada tanggapan sangat tidak setuju prabayar tidak ada tanggapan dan pascabayar 5 tanggapan.

Dapat ditarik kesimpulan pada pascabayar tanggapan sangat setuju lebih besar namun tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju juga lebih besar daripada prabayar. Sehingga dapat disimpulkan pelanggan pascabayar kurang merasa puas.

d. Penjelasan Responden terhadap Variabel Jaminan (*Assurance*)

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada variabel *assurance* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.20
Petugas Sopan dan Ramah dalam Melayani Pelanggan

No	Sistem	Total Skor Responden											
		Kinerja					Rata-rata	Harapan					Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS		SS	S	N	TS	STS	
1.	Prabayar	14	74	11	-	-	4,01	19	73	8	-	-	4,11
2.	Pascabayar	24	39	24	12	1	3,73	22	69	9	-	-	4,13

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Pada tabel diatas, tanggapan sangat setuju pada prabayar berjumlah 14 dan pada pascabayar berjumlah 24. Pada tanggapan setuju prabayar berjumlah 74 dan pascabayar berjumlah 39. Tanggapan netral prabayar berjumlah 11 dan pascabayar berjumlah 24. Pada tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju prabayar tidak ada tanggapan sedangkan pada pascabayar tanggapan tidak setuju 12 tanggapan dan sangat tidak setuju 1 tanggapan.

Tabel 4.21
Petugas Terampil dalam Melayani Pelanggan

No	Sistem	Total Skor Responden											
		Kinerja					Rata-rata	Harapan					Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS		SS	S	N	TS	STS	
1.	Prabayar	14	68	13	5	-	3,91	21	69	10	-	-	4,11

2.	Pascabayar	28	37	19	14	2	3,75	20	71	9	-	-	4,11
----	------------	----	----	----	----	---	------	----	----	---	---	---	------

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Pada tabel diatas, tanggapan sangat setuju pada prabayar berjumlah 14 tanggapan dan pascabayar berjumlah 28 tanggapan. pada tanggapan setuju prabayar lebih tinggi yaitu 68 daripada pascabayar yaitu 37 tanggapan. netral prabayar mendapat 13 tanggapan dan pascabayar 19 tanggapan. pada tanggapan tidak setuju prabayar mendapat 5 tanggapan dan pascabayar 14 tanggapan. pada tanggapan sangat tidak setuju prabayar tidak ada tanggapan dan pascabayar 2 tanggapan.

Tabel 4.22
Petugas/ Mekanik Memiliki Pengetahuan yang Luas

No	Sistem	Total Skor Responden											
		Kinerja					Rata-rata	Harapan					Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS		SS	S	N	TS	STS	
1.	Prabayar	18	64	17	1	-	3,99	6	77	17	-	-	3,89
2.	Pascabayar	25	39	18	13	5	3,66	7	74	19	-	-	3,88

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Pada tabel diatas, tanggapan sangat setuju pada prabayar mendapat 18 tanggapan dan pada pascabayar 25. Tanggapan setuju pada prabayar lebih besar dengan nilai 64 daripada pascabayar dengan nilai 39. Pada tanggapan netral prabayar dan pascabayar hanya beda 1 yaitu prabayar 17 dan pascabayar 18. Pada tanggapan tidak setuju prabayar hanya mendapat 1 tanggapan sedangkan pascabayar mendapat 13 tanggapan. terakhir, pada tanggapan sangat tidak setuju pascabayar mendapat 5 tanggapan dan prabayar tidak ada tanggapan.

Dapat diambil kesimpulan pelanggan prabayar cukup merasa puas dengan kemampuan mekanik. Namun pelanggan pascabayar kurang merasa puas.

Tabel 4.23
Keamanan atau Tidak Adanya Gangguan pada Produk atau Layanan

No	Sistem	Total Skor Responden											
		Kinerja					Rata-rata	Harapan					Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS		SS	S	N	TS	STS	
1.	Prabayar	15	29	23	22	11	3,24	8	74	18	-	-	3,9
2.	Pascabayar	21	31	22	21	5	3,42	7	77	16	-	-	3,91

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Pada tabel diatas, tanggapan sangat setuju pada pascabayar lebih besar yaitu 21 dan pada prabayar 15. Pada tanggapan setuju prabayar dan pascabayar hanya berselisih sedikit yaitu prabayar 29 dan pascabayar 31. Pada tanggapan netral prabayar dan pascabayar juga hanya berbeda sedikit yaitu prabayar 23 dan pascabayar 22. Pada tanggapan tidak setuju prabayar dan pascabayar sama-sama mempunyai skor yang besar daripada pernyataan lain yaitu prabayar 22 dan pascabayar 21. Pada tanggapan sangat tidak setuju prabayar juga lebih tinggi dari pernyataan-pernyataan yang lain yaitu 11 tanggapan dan pascabayar 5 tanggapan. Jadi, dapat disimpulkan pada pernyataan ini prabayar maupun pascabayar sama-sama kurang merasa puas.

Berdasarkan wawancara untuk meteran prabayar memang dikenal lebih sensitif atau cepat rusak daripada meteran pascabayar. Kesalahan sedikit saja misalnya seperti mengotak-atik meteran prabayar dapat menyebabkan kerusakan pada meteran tersebut. Sedangkan pada pascabayar kerusakan yang sering di alami adalah kesalahan pencatatan pada meteran, sehingga pembayaran tiba-tiba menunggak sangat banyak tanpa sepengetahuan pelanggan.

e. Penjelasan Responden terhadap Variabel Empati (Empathy)

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada variabel *empathy* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.24
Petugas Mengutamakan Kepentingan Pelanggan

No	Sistem	Total Skor Responden											
		Kinerja					Rata-rata	Harapan					Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS		SS	S	N	TS	STS	
1.	Prabayar	20	36	24	19	1	3,55	26	64	10	-	-	4,16
2.	Pascabayar	27	35	18	15	5	3,64	29	64	7	-	-	4,22

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Pada tabel diatas, tanggapan sangat setuju pada prabayar berjumlah 20 dan pada pascabayar berjumlah 27. Tanggapan setuju prabayar mendapat 36 tanggapan dan pascabayar mendapat 35 tanggapan. Pada netral tanggapan prabayar mendapat 24 tanggapan dan pascabayar mendapat 18 tanggapan. selanjutnya, pada tanggapan tidak setuju prabayar lebih besar yaitu 19 tanggapan dan pascabayar 15 tanggapan. terakhir pada tanggapan sangat tidak setuju prabayar hanya mendapat 1 tanggapan sedangkan pascabayar mendapat 5 tanggapan.

Dari data diatas, jika dilihat dari jumlah tidak setuju dan sangat tidak setuju maka dapat diambil kesimpulan pelanggan prabayar maupun pascabayar sama-sama tidak merasa puas pada pernyataan petugas mengutamakan kepentingan pelanggan. Karena seringkali pelayanan yang diberikan PLN lamban sehingga pelanggan merasa tidak di prioritaskan.

Tabel 4.25
Petugas Memberikan Penjelasan dengan Baik dan Mudah Dimengerti

No	Sistem	Total Skor Responden											
		Kinerja					Rata-rata	Harapan					Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS		SS	S	N	TS	STS	
1.	Prabayar	20	43	33	3	1	3,78	34	57	9	-	-	4,25

2.	Pascabayar	19	33	26	14	8	3,41	31	57	12	-	-	4,19
----	------------	----	----	----	----	---	------	----	----	----	---	---	------

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Pada tabel diatas, tanggapan sangat setuju pada prabayar hanya berselisih satu angka yaitu 20 dan pascabayar 19. Pada tanggapan setuju prabayar mendapatkan 43 tanggapan dan pascabayar 33 tanggapan. Pada tanggapan netral prabayar berjumlah 33 dan pascabayar 26. Pada tanggapan tidak setuju pascabayar mendapatkan tanggapan lebih besar yaitu 14 sedangkan prabayar hanya 3 tanggapan. pada tanggapan sangat tidak setuju prabayar 1 tanggapan dan pascabayar 8 tanggapan.

Dapat ditarik kesimpulan pelanggan merasa puas dan cepat mengerti dengan apa yang dijelaskan oleh petugas meskipun masih ada beberapa pelanggan yang masih kurang dalam memahami penjelasan petugas.

Tabel 4.26
Petugas Memahami dan Tanggap Akan Kebutuhan yang Diperlukan Pelanggan

No	Sistem	Total Skor Responden											
		Kinerja					Rata-rata	Harapan					Rata-rata
		SS	S	N	TS	STS		SS	S	N	TS	STS	
1.	Prabayar	51	36	11	1	-	4,42	15	72	13	-	-	4,02
2.	Pascabayar	36	33	17	8	6	3,85	17	72	11	-	-	4,06

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Pada tabel diatas, tanggapan sangat setuju pada prabayar dan pascabayar bernilai lebih besar dari pernyataan lainnya, yaitu prabayar berjumlah 51 tanggapan dan pascabayar berjumlah 36 tanggapan. pada tanggapan setuju prabayar dan pascabayar hanya berselisih tiga angka yaitu prabayar berjumlah 36 dan pascabayar berjumlah 33. Tanggapan netral pada prabayar berjumlah 11 dan pascabayar berjumlah 8. Selanjutnya untuk tanggapan sangat tidak setuju pascabayar mendapatkan 6 tanggapan sedangkan prabayar tidak ada tanggapan.

Jadi dapat disimpulkan untuk pernyataan petugas memahami dan tanggap akan kebutuhan yang diperlukan pelanggan mayoritas pelanggan prabayar dan pascabayar merasa puas.

B. Hasil Penelitian

1. Hasil uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor pada item dengan skor total itemnya. Valid tidaknya butir item pertanyaan variabel dapat dilihat dengan membandingkan nilai r hitung $>$ r tabel. Suatu pernyataan dikatakan valid jika *Product moment pearson* dimana r hitung lebih besar daripada r tabel. Menentukan derajat bebas (*degree of freedom*) diperoleh dari jumlah sampel atau responden dikurangi 2 ($df = N - 2$), $N = 100$ untuk masing-masing responden pelanggan prabayar dan pascabayar, maka $df = 100 - 2 = 98$ dengan tingkat signifikansi 10%.

Dari jumlah 100 sampel pada masing-masing pelanggan, diperoleh $df = 98$ dan r tabel = 0,1654 (dapat dilihat pada lampiran r tabel). Jika r hitung positif, serta r hitung $>$ r tabel, maka butir item tersebut dapat dinilai valid. Sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel, maka butir item tersebut tidak valid. Berikut adalah hasil dari uji validitas penelitian dengan bantuan SPSS 22 *for windows* pada tabel di bawah ini (dapat dilihat di lampiran).

Tabel 4.27
Hasil Uji Validitas Instrumen Data Prabayar

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>Tangible</i>	1	0,648	0,1654	Valid
	2	0,298	0,1654	Valid

	3	0,580	0,1654	Valid
	4	0,512	0,1654	Valid
<i>Realibility</i>	5	0,668	0,1654	Valid
	6	0,632	0,1654	Valid
	7	0,641	0,1654	Valid
	8	0,735	0,1654	Valid
	9	0,613	0,1654	Valid
	10	0,567	0,1654	Valid
<i>Responsiveness</i>	11	0,751	0,1654	Valid
	12	0,861	0,1654	Valid
	13	0,779	0,1654	Valid
<i>Assurance</i>	14	0,386	0,1654	Valid
	15	0,531	0,1654	Valid
	16	0,622	0,1654	Valid
	17	0,199	0,1654	Valid
<i>Empathy</i>	18	0,650	0,1654	Valid
	19	0,559	0,1654	Valid
	20	0,617	0,1654	Valid

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Tabel 4.28
Hasil Uji Validitas Instrumen Data Pascabayar

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
	1	0,439	0,1654	Valid

<i>Tangible</i>	2	0,445	0,1654	Valid
	3	0,553	0,1654	Valid
	4	0,489	0,1654	Valid
<i>Realibility</i>	5	0,627	0,1654	Valid
	6	0,682	0,1654	Valid
	7	0,387	0,1654	Valid
	8	0,537	0,1654	Valid
	9	0,498	0,1654	Valid
	10	0,500	0,1654	Valid
<i>Responsiveness</i>	11	0,652	0,1654	Valid
	12	0,658	0,1654	Valid
	13	0,669	0,1654	Valid
<i>Assurance</i>	14	0,549	0,1654	Valid
	15	0,368	0,1654	Valid
	16	0,587	0,1654	Valid
	17	0,582	0,1654	Valid
<i>Empathy</i>	18	0,650	0,1654	Valid
	19	0,657	0,1654	Valid
	20	0,740	0,1654	Valid

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

2. Hasil uji Reliability

Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Menggunakan batasan 0,6 dapat ditentukan apakah instrumen reliabel atau tidak. Suatu kuesioener dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,6. Berikut uji reliabilitas penelitian ini dengan bantuan SPSS 22 *for windows* pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.29
Hasil Uji Reliabilitas pada Prabayar

Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Standar penerimaan	Keterangan
<i>Tangible</i> (X1)	0,659	0,6	Reliabel
<i>Reliability</i> (X2)	0,754	0,6	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (X3)	0,824	0,6	Reliabel
<i>Assurance</i> (X4)	0,771	0,6	Reliabel
<i>Empathy</i> (X5)	0,700	0,6	Reliabel

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Tabel 4.30
Hasil Uji Reliabilitas pada Pascabayar

Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Standar penerimaan	Keterangan
<i>Tangible</i> (X1)	0,602	0,6	Reliabel
<i>Reliability</i> (X2)	0,708	0,6	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (X3)	0,752	0,6	Reliabel
<i>Assurance</i> (X4)	0,651	0,6	Reliabel
<i>Empathy</i> (X5)	0,761	0,6	Reliabel

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

3. Uji *Customer Satisfaction Index* (CSI)

a. *Mean Important Score* (MIS)

Nilai ini berskala dari rata-rata tingkat harapan

$$MIS = \frac{\sum_{i=0}^n Y_i}{n}$$

Keterangan:

n = Jumlah responden

Y_i = Nilai kepentingan atribut ke-i

i = Nilai kinerja atribut ke-i

Tabel 4.31
Mean Important Score pada Tiap-tiap Variabel Sistem Prabayar

Variable	Pernyataan	MIS	Keterangan
<i>Tangible</i>	X1.1	3,82	Perlengkapan dan teknologi di PT. PLN Ahmad Yani tersedia dan lengkap
	X1.2	3,83	Kemudahan dalam mencari loket/ outlet untuk membayar tagihan maupun membeli voucher
	X1.3	4,49	Petugas menggunakan atribut PLN dan berpakaian rapi
	X1.4	3,67	Tempat tunggu nyaman dan bersih
<i>Reliability</i>	X2.1	3,8	Petugas cekatan dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan
	X2.2	3,57	Petugas mampu menangani permasalahan sampai tuntas
	X2.3	4,49	Jumlah pembayaran sesuai dengan jumlah pemakaian
	X2.4	4,11	Informasi yang dibutuhkan tersedia
	X2.5	3,87	Petugas memberikan pelayanan dengan segera/ tepat waktu
	X2.6	3,84	Petugas handal dan terampil dalam melakukan pencatatan listrik maupun instalasi listrik
<i>Responsiveness</i>	X3.1	4,14	Petugas siap membantu pelanggan yang mengalami kesulitan
	X3.2	4,11	Petugas dapat menyelesaikan keluhan pelanggan secara cepat dan tepat sesuai harapan pelanggan
	X3.3	3,89	Petugas cepat tanggap dalam melayani permintaan pemasangan

			listrik
<i>Assurance</i>	X4.1	4,11	Petugas sopan dan ramah dalam melayani pelanggan
	X4.2	4,11	Petugas terampil dalam melayani pelanggan
	X4.3	3,89	Petugas/ mekanik memiliki pengetahuan yang luas
	X4.4	3,9	Keamanan atau tidak adanya gangguan pada produk atau layanan
<i>Empathy</i>	X5.1	4,16	Petugas mengutamakan kepentingan pelanggan
	X5.2	4,25	Petugas memberikan penjelasan dengan baik dan mudah dimengerti
	X5.3	4,02	Petugas memahami dan tanggap akan kebutuhan yang diperlukan pelanggan
	TOTAL	80,07	

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Tabel 4.32
Mean Important Score pada Tiap-tiap Variabel Sistem Pascabayar

Variable	Pernyataan	MIS	Keterangan
<i>Tangible</i>	X1.1	4,21	Perlengkapan dan teknologi di PT. PLN Ahmad Yani tersedia dan lengkap
	X1.2	3,87	Kemudahan dalam mencari loket/ outlet untuk membayar tagihan maupun membeli voucher
	X1.3	4,18	Petugas menggunakan atribut PLN dan berpakaian rapi
	X1.4	3,69	Tempat tunggu nyaman dan bersih
<i>Reliability</i>	X2.1	3,73	Petugas cekatan dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan
	X2.2	3,74	Petugas mampu menangani permasalahan sampai tuntas
	X2.3	4,23	Jumlah pembayaran sesuai dengan jumlah pemakaian
	X2.4	4,37	Informasi yang dibutuhkan tersedia
	X2.5	3,86	Petugas memberikan pelayanan dengan segera/ tepat waktu
	X2.6	3,82	Petugas handal dan terampil dalam melakukan pencatatan listrik

			maupun instalasi listrik
<i>Responsiveness</i>	X3.1	4,12	Petugas siap membantu pelanggan yang mengalami kesulitan
	X3.2	4,13	Petugas dapat menyelesaikan keluhan pelanggan secara cepat dan tepat sesuai harapan pelanggan
	X3.3	3,8	Petugas cepat tanggap dalam melayani permintaan pemasangan listrik
<i>Assurance</i>	X4.1	4,13	Petugas sopan dan ramah dalam melayani pelanggan
	X4.2	4,11	Petugas terampil dalam melayani pelanggan
	X4.3	3,88	Petugas/ mekanik memiliki pengetahuan yang luas
	X4.4	3,91	Keamanan atau tidak adanya gangguan pada produk atau layanan
<i>Empathy</i>	X5.1	4,22	Petugas mengutamakan kepentingan pelanggan
	X5.2	4,19	Petugas memberikan penjelasan dengan baik dan mudah dimengerti
	X5.3	4,06	Petugas memahami dan tanggap akan kebutuhan yang diperlukan pelanggan
	TOTAL	80,25	

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

b. *Mean Satisfaction Score (MSS)*

Nilai ini berskala dari rata-rata tingkat kepentingan kinerja

$$MIS = \frac{\sum_{i=0}^n Xi}{n}$$

Keterangan:

n = Jumlah responden

Xi = Nilai kepentingan atribut ke-i

i = Nilai kinerja atribut ke-i

Tabel 4.33
Mean Satisfaction Score* pada *Tiap-tiap Variabel Prabayar

Variabel	Pernyataan	MIS	Keterangan
<i>Tangible</i>	X1.1	4,11	Perlengkapan dan teknologi di PT. PLN Ahmad Yani tersedia dan lengkap
	X1.2	4,25	Kemudahan dalam mencari loket/ outlet untuk membayar tagihan maupun membeli voucher
	X1.3	4,46	Petugas menggunakan atribut PLN dan berpakaian rapi
	X1.4	4,26	Tempat tunggu nyaman dan bersih
<i>Reliability</i>	X2.1	3,35	Petugas cekatan dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan
	X2.2	3,85	Petugas mampu menangani permasalahan sampai tuntas
	X2.3	3,49	Jumlah pembayaran sesuai dengan jumlah pemakaian
	X2.4	3,73	Informasi yang dibutuhkan tersedia
	X2.5	4,12	Petugas memberikan pelayanan dengan segera/ tepat waktu
	X2.6	4,08	Petugas handal dan terampil dalam melakukan pencatatan listrik maupun instalasi listrik
<i>Responsiveness</i>	X3.1	4,09	Petugas siap membantu pelanggan yang mengalami kesulitan
	X3.2	4,04	Petugas dapat menyelesaikan keluhan pelanggan secara cepat dan tepat sesuai harapan pelanggan
	X3.3	3,79	Petugas cepat tanggap dalam melayani permintaan pemasangan listrik
<i>Assurance</i>	X4.1	4,01	Petugas sopan dan ramah dalam melayani pelanggan
	X4.2	3,91	Petugas terampil dalam melayani pelanggan
	X4.3	3,99	Petugas/ mekanik memiliki pengetahuan yang luas
	X4.4	3,24	Keamanan atau tidak adanya gangguan pada produk atau layanan
<i>Empathy</i>	X5.1	3,55	Petugas mengutamakan kepentingan pelanggan
	X5.2	3,78	Petugas memberikan penjelasan dengan baik dan mudah dimengerti
	X5.3	4,42	Petugas memahami dan tanggap

			akan kebutuhan yang diperlukan pelanggan
	TOTAL	78,52	

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Tabel 4.34

Mean Satisfaction Score pada Tiap-tiap Variabel Sistem Pascabayar

Variable	Pernyataan	MIS	Keterangan
<i>Tangible</i>	X1.1	4,03	Perlengkapan dan teknologi di PT. PLN Ahmad Yani tersedia dan lengkap
	X1.2	4,04	Kemudahan dalam mencari loket/ outlet untuk membayar tagihan maupun membeli voucher
	X1.3	4,11	Petugas menggunakan atribut PLN dan berpakaian rapi
	X1.4	4,07	Tempat tunggu nyaman dan bersih
<i>Reliability</i>	X2.1	3,55	Petugas cekatan dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan
	X2.2	3,41	Petugas mampu menangani permasalahan sampai tuntas
	X2.3	3,44	Jumlah pembayaran sesuai dengan jumlah pemakaian
	X2.4	3,44	Informasi yang dibutuhkan tersedia
	X2.5	3,61	Petugas memberikan pelayanan dengan segera/ tepat waktu
	X2.6	3,55	Petugas handal dan terampil dalam melakukan pencatatan listrik maupun instalasi listrik
<i>Responsiveness</i>	X3.1	3,85	Petugas siap membantu pelanggan yang mengalami kesulitan
	X3.2	3,66	Petugas dapat menyelesaikan keluhan pelanggan secara cepat dan tepat sesuai harapan pelanggan
	X3.3	3,67	Petugas cepat tanggap dalam melayani permintaan pemasangan

			listrik
<i>Assurance</i>	X4.1	3,73	Petugas sopan dan ramah dalam melayani pelanggan
	X4.2	3,75	Petugas terampil dalam melayani pelanggan
	X4.3	3,66	Petugas/ mekanik memiliki pengetahuan yang luas
	X4.4	3,42	Keamanan atau tidak adanya gangguan pada produk atau layanan
<i>Empathy</i>	X5.1	3,64	Petugas mengutamakan kepentingan pelanggan
	X5.2	3,41	Petugas memberikan penjelasan dengan baik dan mudah dimengerti
	X5.3	3,85	Petugas memahami dan tanggap akan kebutuhan yang diperlukan pelanggan
	TOTAL	73,89	

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

c. *Weight factors (WF)*

Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

Tabel 4.35
Weight Factors pada Tiap-tiap Variabel Sistem Prabayar

Variabel	Pernyataan	WF	Keterangan
<i>Tangible</i>	X1.1	4,77	Perlengkapan dan teknologi di PT. PLN Ahmad Yani tersedia dan lengkap
	X1.2	4,78	Kemudahan dalam mencari loket/ outlet untuk membayar tagihan maupun membeli voucher
	X1.3	5,61	Petugas menggunakan atribut PLN dan berpakaian rapi
	X1.4	4,58	Tempat tunggu nyaman dan bersih
<i>Reliability</i>	X2.1	4,75	Petugas cekatan dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan
	X2.2	4,46	Petugas mampu menangani permasalahan sampai tuntas
	X2.3	5,61	Jumlah pembayaran sesuai dengan

			jumlah pemakaian
	X2.4	5,13	Informasi yang dibutuhkan tersedia
	X2.5	4,83	Petugas memberikan pelayanan dengan segera/ tepat waktu
	X2.6	4,80	Petugas handal dan terampil dalam melakukan pencatatan listrik maupun instalasi listrik
<i>Responsiveness</i>	X3.1	5,17	Petugas siap membantu pelanggan yang mengalami kesulitan
	X3.2	5,13	Petugas dapat menyelesaikan keluhan pelanggan secara cepat dan tepat sesuai harapan pelanggan
	X3.3	4,86	Petugas cepat tanggap dalam melayani permintaan pemasangan listrik
<i>Assurance</i>	X4.1	5,13	Petugas sopan dan ramah dalam melayani pelanggan
	X4.2	5,13	Petugas terampil dalam melayani pelanggan
	X4.3	4,86	Petugas/ mekanik memiliki pengetahuan yang luas
	X4.4	4,87	Keamanan atau tidak adanya gangguan pada produk atau layanan
<i>Empathy</i>	X5.1	5,20	Petugas mengutamakan kepentingan pelanggan
	X5.2	5,31	Petugas memberikan penjelasan dengan baik dan mudah dimengerti
	X5.3	5,02	Petugas memahami dan tanggap akan kebutuhan yang diperlukan pelanggan

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Tabel 4.36
Weight Factors pada Tiap-tiap Variabel Pascabayar

Variable	Pernyataan	WF	Keterangan
<i>Tangible</i>	X1.1	5,25	Perlengkapan dan teknologi di PT. PLN Ahmad Yani tersedia dan lengkap
	X1.2	4,84	Kemudahan dalam mencari loket/ outlet untuk membayar tagihan maupun membeli voucher
	X1.3	5,21	Petugas menggunakan atribut PLN dan berpakaian rapi
	X1.4	4,60	Tempat tunggu nyaman dan bersih

<i>Reliability</i>	X2.1	4,65	Petugas cekatan dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan
	X2.2	4,66	Petugas mampu menangani permasalahan sampai tuntas
	X2.3	5,27	Jumlah pembayaran sesuai dengan jumlah pemakaian
	X2.4	5,45	Informasi yang dibutuhkan tersedia
	X2.5	4,81	Petugas memberikan pelayanan dengan segera/ tepat waktu
	X2.6	4,76	Petugas handal dan terampil dalam melakukan pencatatan listrik maupun instalasi listrik
<i>Responsiveness</i>	X3.1	5,13	Petugas siap membantu pelanggan yang mengalami kesulitan
	X3.2	5,15	Petugas dapat menyelesaikan keluhan pelanggan secara cepat dan tepat sesuai harapan pelanggan
	X3.3	4,74	Petugas cepat tanggap dalam melayani permintaan pemasangan listrik
<i>Assurance</i>	X4.1	5,15	Petugas sopan dan ramah dalam melayani pelanggan
	X4.2	5,12	Petugas terampil dalam melayani pelanggan
	X4.3	4,83	Petugas/ mekanik memiliki pengetahuan yang luas
	X4.4	4,87	Keamanan atau tidak adanya gangguan pada produk atau layanan
<i>Empathy</i>	X5.1	5,26	Petugas mengutamakan kepentingan pelanggan
	X5.2	5,22	Petugas memberikan penjelasan dengan baik dan mudah dimengerti
	X5.3	5,06	Petugas memahami dan tanggap akan kebutuhan yang diperlukan pelanggan

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

d. *Weight Score (WS)*

Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor (WF)* dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction = MSS*)

$$WS_i = W_{fi} \times MSS$$

Keterangan:

i = atribut ke-i

Tabel 4.37
Weight Score Pada Tiap-Tiap Variabel Prabayar

Variable	Pernyataan	WS	Keterangan
<i>Tangible</i>	X1.1	4,77	Perlengkapan dan teknologi di PT. PLN Ahmad Yani tersedia dan lengkap
	X1.2	4,78	Kemudahan dalam mencari loket/ outlet untuk membayar tagihan maupun membeli voucher
	X1.3	5,61	Petugas menggunakan atribut PLN dan berpakaian rapi
	X1.4	4,58	Tempat tunggu nyaman dan bersih
<i>Reliability</i>	X2.1	4,75	Petugas cekatan dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan
	X2.2	4,46	Petugas mampu menangani permasalahan sampai tuntas
	X2.3	5,61	Jumlah pembayaran sesuai dengan jumlah pemakaian
	X2.4	5,13	Informasi yang dibutuhkan tersedia
	X2.5	4,83	Petugas memberikan pelayanan dengan segera/ tepat waktu
	X2.6	4,80	Petugas handal dan terampil dalam melakukan pencatatan listrik maupun instalasi listrik
<i>Responsiveness</i>	X3.1	5,17	Petugas siap membantu pelanggan yang mengalami kesulitan
	X3.2	5,13	Petugas dapat menyelesaikan keluhan pelanggan secara cepat dan tepat sesuai harapan pelanggan
	X3.3	4,86	Petugas cepat tanggap dalam melayani permintaan pemasangan listrik
	X4.1	5,13	Petugas sopan dan ramah dalam

<i>Assurance</i>			melayani pelanggan
	X4.2	5,13	Petugas terampil dalam melayani pelanggan
	X4.3	4,86	Petugas/ mekanik memiliki pengetahuan yang luas
	X4.4	4,87	Keamanan atau tidak adanya gangguan pada produk atau layanan
<i>Empathy</i>	X5.1	5,20	Petugas mengutamakan kepentingan pelanggan
	X5.2	5,31	Petugas memberikan penjelasan dengan baik dan mudah dimengerti
	X5.3	5,02	Petugas memahami dan tanggap akan kebutuhan yang diperlukan pelanggan

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Tabel 4.38
Weight Factors pada tiap-tiap variabel sistem pascabayar

Variable	Pernyataan	WF	Keterangan
<i>Tangible</i>	X1.1	21,14	Perlengkapan dan teknologi di PT. PLN Ahmad Yani tersedia dan lengkap
	X1.2	19,48	Kemudahan dalam mencari loket/ outlet untuk membayar tagihan maupun membeli voucher
	X1.3	21,41	Petugas menggunakan atribut PLN dan berpakaian rapi
	X1.4	18,71	Tempat tunggu nyaman dan bersih
<i>Reliability</i>	X2.1	16,50	Petugas cekatan dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan
	X2.2	15,89	Petugas mampu menangani permasalahan sampai tuntas
	X2.3	18,13	Jumlah pembayaran sesuai dengan jumlah pemakaian
	X2.4	18,73	Informasi yang dibutuhkan tersedia
	X2.5	17,36	Petugas memberikan pelayanan dengan segera/ tepat waktu
	X2.6	16,90	Petugas handal dan terampil dalam melakukan pencatatan listrik maupun instalasi listrik
	X3.1	19,77	Petugas siap membantu pelanggan yang mengalami kesulitan
	X3.2	18,84	Petugas dapat menyelesaikan

<i>Responsiveness</i>			keluhan pelanggan secara cepat dan tepat sesuai harapan pelanggan
	X3.3	17,38	Petugas cepat tanggap dalam melayani permintaan pemasangan listrik
<i>Assurance</i>	X4.1	19,20	Petugas sopan dan ramah dalam melayani pelanggan
	X4.2	19,21	Petugas terampil dalam melayani pelanggan
	X4.3	17,70	Petugas/ mekanik memiliki pengetahuan yang luas
	X4.4	16,60	Keamanan atau tidak adanya gangguan pada produk atau layanan
<i>Empathy</i>	X5.1	19,14	Petugas mengutamakan kepentingan pelanggan
	X5.2	17,80	Petugas memberikan penjelasan dengan baik dan mudah dimengerti
	X5.3	19,48	Petugas memahami dan tanggap akan kebutuhan yang diperlukan pelanggan

Sumber: Data diolah, Hamidatul Jannah, 2019

Selanjutnya mencari nilai *Weight Total* (WT) dengan cara menjumlahkan *weighted score* dari semua variabel. Diperoleh hasil *weight total* sebesar 392,55.

e. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Untuk mendapatkan nilai CSI maka jumlah WT dibagi dengan jumlah dimensi/variabel.

$$\text{Jadi, } \frac{392,55}{5} = 78,51 \text{ (puas)}$$

Untuk mendapatkan nilai CSI maka jumlah WT dibagi dengan jumlah dimensi/variabel.

$$\text{Jadi, } \frac{369,43}{5} = 73,89 \text{ (puas)}$$

Untuk membandingkan maka:

CSI Prabayar- CSI Pascabayar.

Jadi, $78,51 - 73,89 = 4,62\%$