

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA KWH METER PRABAYAR
DI KUALA KAPUAS**

SKRIPSI

**OLEH
BELA YOLANDA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2024 M/ 1445 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA KWH METER PRABAYAR
DI KUALA KAPUAS**

SKRIPSI

**OLEH
BELA YOLANDA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2024 M/ 1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bela Yolanda
NIM : 190105010044
Tempat/Tgl. Lahir : Kuala Kapuas, 28 Desember 2001
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin


Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 16 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan




Bela Yolanda

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kwh Meter Prabayar di Kuala Kapuas

Ditulis oleh : Bela Yolanda

N I M : 190105010044

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

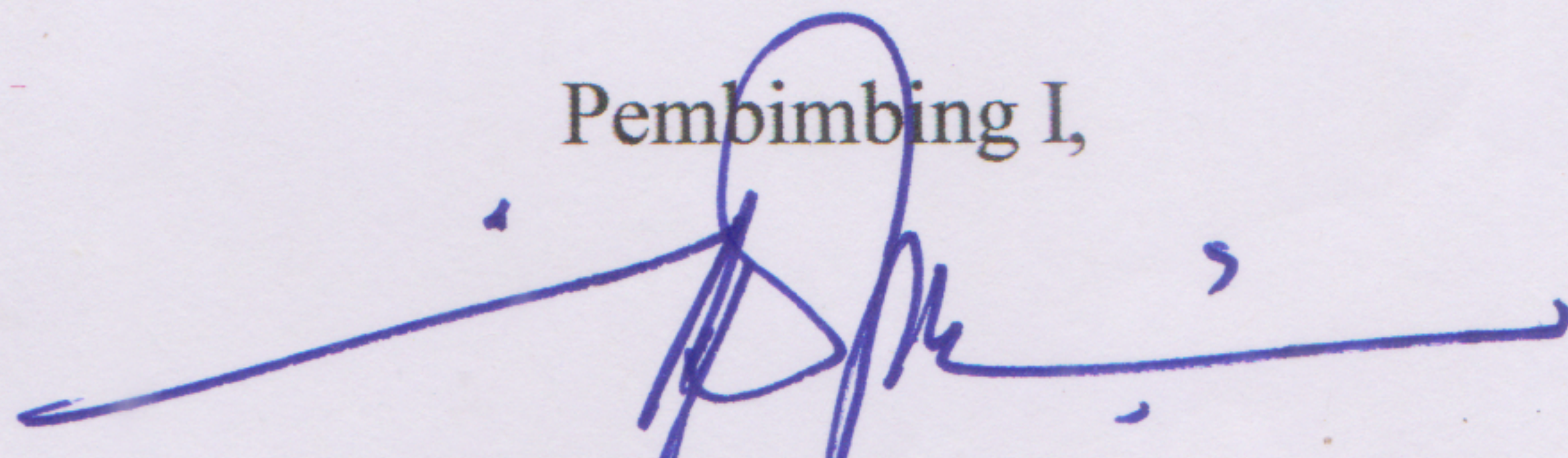
Tempat dan tanggal lahir : Kuala Kapuas, 28 Desember 2001

Alamat : Jl. R.A Kartini Gg. IV, RT 10, Kecamatan Selat, Kabupaten Kapuas, Kalimantan Tengah

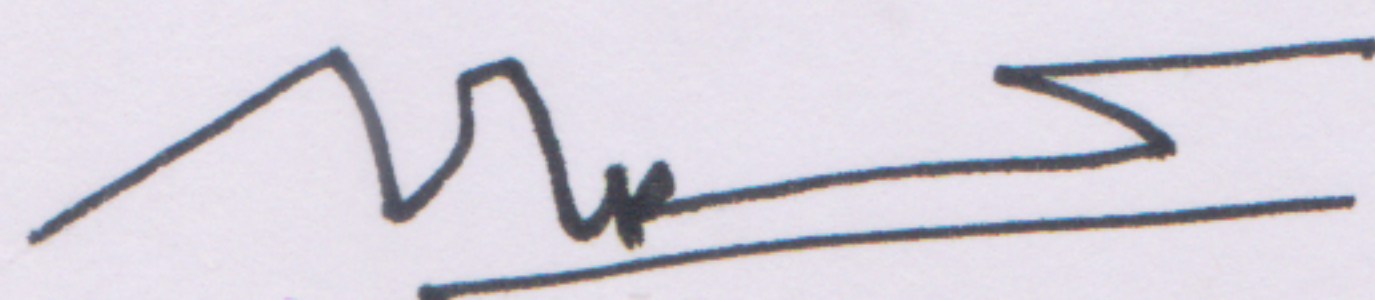
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 20 Mei 2024

Pembimbing I,

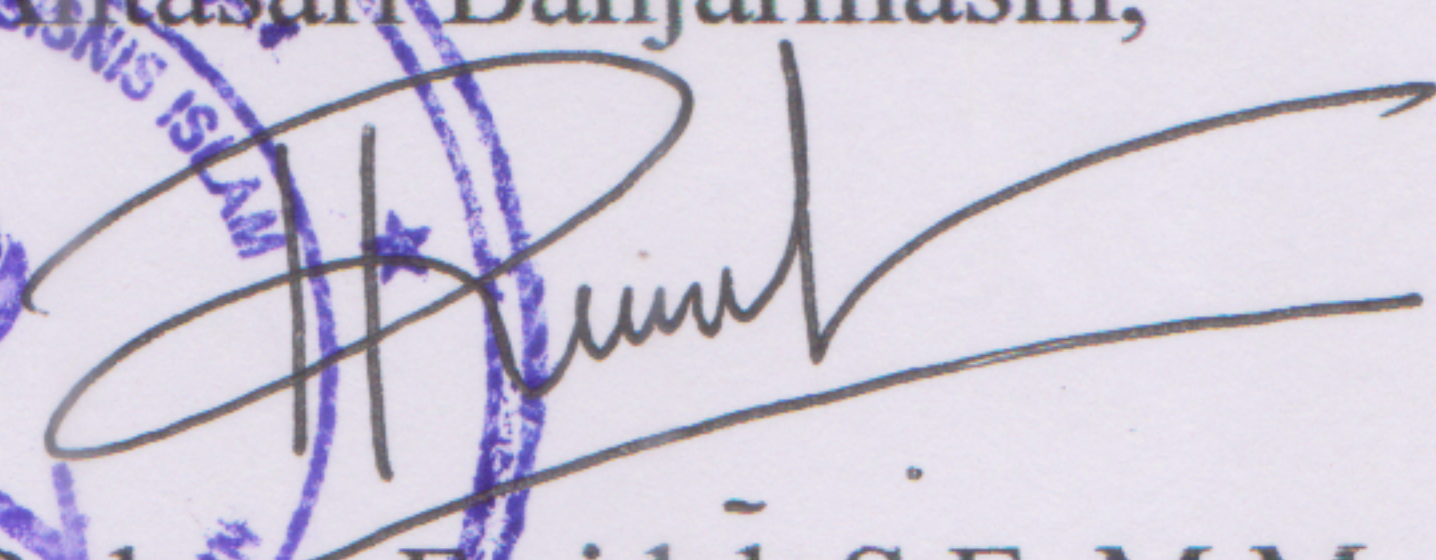

Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A.
NIP 19560814 198203 1 005

Pembimbing II,


Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag.
NIP 19610625 198603 2 003

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN
Antsari Banjarmasin,




Rohana Faridah, S.E., M.M.
NIP 197804272009012010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kwh Meter Prabayar di Kuala Kapuas*, ditulis oleh Bela Yolanda, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 06 Juni 2024

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (86,9)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Prof. Dr. H.A. Hafiz Anshary AZ., M.A.

(Ketua)

2. Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag.

(Anggota)

3. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I.

(Anggota)

4. Annisa Mahfuzah, M.H.

(Anggota)

1.

2.

3.

4.

ABSTRAK

Bela Yolanda, 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kwh Meter Prabayar di Kuala Kapuas*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin. Pembimbing: (1) Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A. (2) Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag. Sebagai dosen Pembimbing dua.

Kata Kunci: Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Prabayar, Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini dilatarbelakangi inovasi PT Perusahaan Listrik Negara yang memberikan akses kemudahan, kebebasan serta kenyamanan dengan adanya listrik pintar atau prabayar. Inovasi tersebut juga dilakukan oleh PT PLN Kuala Kapuas. Namun, dalam pelaksanaannya kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT PLN Kuala Kapuas dirasakan belum maksimal, hal ini menarik untuk diteliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan PT PLN Kuala Kapuas terhadap kepuasan pelanggan pengguna Kwh Meter prabayar di daerah tersebut. Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan kwh-meter prabayar di Kuala Kapuas.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Subjek yang diteliti adalah pelanggan PT PLN Kuala Kapuas pengguna Kwh meter prabayar, berusia 20 tahun ke atas. Jumlah keseluruhan pengguna kwh meter prabayar di Kuala Kapuas adalah 45.820 orang dengan sampel yang diambil sebanyak 100 orang menggunakan rumus *slovin*. Sedangkan objek penelitian adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Program SPSS *statistic 27* digunakan untuk menganalisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil perhitungan uji koefisien determinan, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Kwh-Meter prabayar di Kuala Kapuas dilihat dari nilai R-square yang dihasilkan adalah sebesar 76,6% yang menjelaskan bahwa variabel-variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 76,6%.

MOTTO

“ Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.” (QS. Al-Insyirah: 5-6)

“jika kita terus membiarkan dan menganggap sesuatu yang salah sebagai hal wajar, cepat atau lambat, kebaikan justru akan menjadi sesuatu yang akhirnya dinilai salah.”

-Orihara Ran, Doki Doki Game: Over?-

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Kedua orang tua saya, Abah dan Mama yang senantiasa mendoakan, memberikan kasih sayang, cinta dan dukungan yang tulus tiada habisnya.

Kepada kedua dosen pembimbing saya Bapak Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A. dan Ibu Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag. yang telah membimbing, dan memberikan saran yang jasanya tak akan terlupakan.

Kepada keluarga, Sahabat dan teman-teman saya yang selalu ada dan banyak membantu dalam penulisan skripsi ini.

Terima kasih.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓa	Ẓ	zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)

ع	'Ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ء	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

I. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>Al-qudūs</i>

II. Ta'*marbutah* di akhir kata

a) Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>Jāmi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat, dan sebagainya kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

- b) Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

المكتبة الجيلة	Ditulis	<i>Al-maktabah al-jamilah</i>
----------------	---------	-------------------------------

III. Vokal Pendek

ـَ	Fathah	Ditulis	A
ـِ	Kasrah	Ditulis	I
ـُ	Dammah	Ditulis	u
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	Quri'a
ينطق	Dammah	Ditulis	yantiqu

IV. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif كاملة	Ditulis	ā kāmilah
2.	Fathah + ya' mati صلى	Ditulis	ā ṣallā
3.	Kasrah + ya' mati شديد	Ditulis	ī syadīd
4.	Dammah + wawu mati صدر	Ditulis	ū ṣudūr

V. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati رويد	Ditulis	ai ruwaidun
2.	Fathah + wawu mati وقرعون ذيا الأوتاد	Ditulis	au wa fir'auna zi al-autād

VI. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
-------------------	---------	------------------------------------

VII. Kata sandang alif + lam

a) Bila diikuti huruf *Qomariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b) Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-Sāhirah</i>

VIII. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بروالدين	Ditulis	<i>Birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iẓa asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Salawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kwh Meter Prabayar di Kuala Kapuas”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Rohana Faridah, S.E., M.M dan Bapak Muhammad Qomaruddin, SEI., ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary, AZ, M.A. selaku penasihat akademik dan pembimbing I skripsi dan Ibu Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag. selaku Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis untuk memberikan bimbingan selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan Ayahku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan rida Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 16 Mei 2024
Penulis,

(Bela Yolanda)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
1. Kegunaan Teoritis	6
2. Kegunaan Praktis	6
E. Definisi Operasional.....	7
F. Hipotesis Penelitian.....	8
G. Kerangka Pemikiran.....	9
H. Penelitian Terdahulu	10
I. Sistematika Penulisan	12
BAB II TEORI PENGARUH, PELANGGAN, KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KWH METER PRABAYAR	14
A. Pengaruh.....	14
B. Pelanggan	15
C. Kepuasan Pelanggan	15
D. Kualitas Pelayanan	21
E. Kwh Meter Prabayar	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	28
B. Lokasi Penelitian.....	28
C. Subjek dan Objek Penelitian	29
D. Data dan Sumber Data	30
E. Populasi dan Sampel	30
F. Teknik Pengumpulan Data.....	32
G. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Gambaran Umum PT. PLN Kuala Kapuas	39

B. Hasil Pengumpulan Data.....	40
C. Karakteristik Responden	41
D. Ststistik Deskriptif.....	44
E. Uji Validitas	47
F. Uji Reliabilitas	49
G. Uji Asumsi Klasik.....	50
H. Uji Hipotesis	54
1. Analisis Regresi linear Berganda	55
2. Uji Koefisien Determinasi	57
3. Uji T	58
4. Uji F	61
I. Pembahasan.....	61
BAB V PENUTUP.....	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran-saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kerangka Pemikiran	11
Tabel 4.2.1 Hasil Pengumpulan Data	40
Tabel 4.3.1 Karakteristik dan Presentase Jenis Kelamin Responden	41
Tabel 4.3.2 Presentase Umur Responden.....	42
Tabel 4.3.3 Presentase Pendidikan rofesi.....	42
Tabel 4.3.4 Lama Menggunakan Listrik Prabayar.....	43
Tabel 4.4.1 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	44
Tabel 4.5.1 Hasil Uji Validitas Data	47
Tabel 4.6.1 Hasil Uji Reliabilitas Data	49
Tabel 4.7.1 Hasil Uji Multikolenieritas	52
Tabel 4.8.1 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
Tabel 4.8.2 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	57
Tabel 4.8.3 Hasil Uji T.....	57
Tabel 4.8.4 Hasil Uji F.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.7.1 Hasil Uji Normalitas Grafik Normal P-Plot	51
Gambar 4.7.2 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	51
Gambar 4.7.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data Mentah
- Lampiran 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Lampiran 4 Karakteristik Berdasarkan Responden
- Lampiran 5 Statistik Deskriptif
- Lampiran 6 Uji Validitas
- Lampiran 7 Uji Reliabilitas
- Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 9 Uji Hipotesis