

BAB IV

PENYAJIAN & ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Listrik merupakan sumber energi yang sangat penting bagi kehidupan manusia, baik kegiatan industri, kegiatan komersial, maupun dalam kehidupan rumah tangga. Perkembangan masyarakat semakin memperkuat ketergantungan terhadap sumber energi ini. Oleh karena itu peran negara dalam memenuhi kebutuhan ini menjadi sangat penting.

Industri perlistrikan termasuk dalam industri yang produknya ditujukan untuk kepentingan umum atau biasa disebut “*Public Goods*”. Negara harus mampu menjamin ketersediaan energi ini, sekaligus memastikan bahwa sumber energi ini dapat dinikmati oleh semua warga negaranya. Industri perlistrikan di Indonesia ini dijalankan oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang merupakan asset negara Indonesia.

PT PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah (WKSKT) adalah 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 WKSKT 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, distribusi.¹

¹<http://www.pln.co.id/kalselteng/?p=62> diakses tanggal 29 mei 2014 jam 12.03 AM WITA

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.²

1. Lingkungan Organisasi:

- a. Produk utama PLN WSKST adalah tenaga listrik dengan mekanisme penyampaian produk dan jasa pelayanan langsung kepada konsumen melalui jaringan tenaga listrik.
- b. Budaya Perusahaan PLN WSKST mengacu pada nilai-nilai dasar Budaya Perusahaan PT PLN (Persero) yakni Saling Percaya, Integritas, Peduli dan Pembelajar (SIPP).

2. Visi, Misi dan Tujuan :

a. Visi

Diakui sebagai pengelola ketenagalistrikan yang efisien, handal dan berkualitas di wilayah Indonesia Timur dengan mengedepankan kearifan lokal.

b. Misi

- 1) Menjalankan bisnis ketenagalistrikan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan kontribusi yang optimal kepada Perseroan.
- 2) Menjadikan listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan mendorong pertumbuhan ekonomi.

²*Ibid.*

- 3) Meningkatkan kinerja organisasi secara berkelanjutan serta mengutamakan keselamatan kerja yang berwawasan lingkungan.
- 4) Mengembangkan SDM yang berbudaya kerja unggul melalui *high trust society*.

c. Tujuan

Menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dengan jumlah dan mutu yang memadai, serta melaksanakan penugasan pemerintah dibidang ketenagalistrikan yang menunjang pembangunan di Provinsi Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah.

B. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para pelanggan listrik di Kota Banjarmasin yang menjadi responden. Kuesioner yang diperoleh dari responden merupakan sesuatu yang penting untuk mengetahui karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Karakteristik responden yang dimaksud meliputi:

1. Umur Responden

Tabel 4.1
Karakteristik Responden berdasarkan Umur

No.	Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase %
1.	15 – 20 tahun	0	0%
2.	21 – 25 tahun	6	6%
3.	26 – 40 tahun	77	77%
4.	41- 60 tahun	17	17%
	Total	100	100%

Sumber: data diolah berdasarkan hasil kuesioner

Karakteristik responden berdasarkan umur dikelompokkan menjadi empat kategori, yaitu usia 15 – 20 tahun, 21 – 25 tahun, 26 – 40 tahun, 41- 60 tahun. Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner memperlihatkan bahwa proporsi terbanyak responden adalah pada kelompok umur 26 – 40 tahun yaitu sebesar 77%, kemudian kelompok umur 41- 60 tahun sebesar 17%, dan umur 21 – 25 tahun merupakan proporsi terkecil yaitu hanya 6%. Penulis tidak menemukan responden dengan umur dibawah 20 tahun.

2. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.2
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki-laki	79	79%
2.	Perempuan	21	21%
	Total	100	100%

Sumber : data diolah berdasarkan hasil kuesioner

Dari tabel diatas diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki mempunyai persentase lebih banyak daripada perempuan, yaitu laki-laki sebanyak 79 orang atau sebesar 79%, sedangkan perempuan berjumlah 21 orang atau 21%.

3. Pendidikan Responden

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

		pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S2	8	8.0	8.0	8.0
	S1	40	40.0	40.0	48.0
	SMA	42	42.0	42.0	90.0
	SMP	8	8.0	8.0	98.0
	SD	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : *Output SPSS 20 for windows*

Pada tabel diatas menunjukkan karakteristik responden berdasarkan pendidikan adalah sebanyak 42% responden adalah lulusan SMA, kemudian S1 sebanyak 40%, lalu S2 dan SMP sebanyak 8%, dan tamatan SD sebanyak 2%.

4. Pekerjaan Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dijelaskan melalui tabel berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan

		pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	23	23.0	23.0	23.0
	SWASTA	74	74.0	74.0	97.0
	TNI/POLRI	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: *Output SPSS 20 for windows*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang memiliki pekerjaan swasta sebanyak 74%, kemudian disusul oleh reponden yang berkerja sebagai PNS sebanyak 23%, lalu terakhir responden yang bekerja sebagai TNI/POLRI sebanyak 3%.

5. Golongan/Daya

Karakteristik responden berdasarkan golongan/daya yang digunakan dapat dijelaskan melalui tabel berikut:

Tabel 4.5
Karakteristik responden berdasarkan golongan/daya listrik
daya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 450 VA	5	5.0	5.0	5.0
950 VA	72	72.0	72.0	77.0
1300 VA	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: *Output SPSS 20 for windows*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang menggunakan daya 950 VA mempunyai jumlah paling banyak yaitu sebanyak 72 orang atau sebesar 72% dari 100 responden yang diteliti, kemudian pelanggan yang menggunakan daya 1300 VA sebanyak 23 orang atau sebesar 23%, dan pelanggan yang menggunakan 450 VA sebanyak 5 orang atau sebesar 5%.

6. Jumlah Pemakaian

Karakteristik responden berdasarkan jumlah pemakaian dapat dijelaskan melalui tabel berikut:

Tabel 4.6
Karakteristik responden berdasarkan jumlah pemakaian
pemakaian

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Rp. 0,- sampai Rp. 50.000,-	1	1.0	1.0	1.0
Rp. 51.000,- sampai Rp. 100.000,-	8	8.0	8.0	9.0
Rp. 101.000,- sampai Rp. 200.000,-	80	80.0	80.0	89.0
Rp. 201.000,- sampai Rp. 400.000,-	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : *Output SPSS 20 for windows*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui responden yang mempunyai pemakaian sebesar Rp. 101.000,-` sampai Rp. 200.000,- mempunyai jumlah sebanyak 80 orang atau sebesar 80%, kemudian responden yang memiliki pemakaian sebesar Rp. 201.000,- sampai Rp. 400.000,- sebanyak 11 orang atau sebesar 11%, kemudian responden yang memiliki pemakaian sebesar Rp. 51.000,- sampai Rp. 100.000,- sebanyak 8 orang atau sebesar 8%, dan responden yang memiliki pemakaian sebesar Rp. 0,- sampai Rp. 50.000,- sebanyak 1 orang atau sebesar 1%.

7. Jenis Produk

Karakteristik responden berdasarkan jenis produk yang digunakan dapat dijelaskan melalui tabel berikut:

Tabel 4.7
Karakteristik responden berdasarkan jenis produk

		Produk			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Prabayar	62	62.0	62.0	62.0
	PascaBayar	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: *Output SPSS 20 for windows*

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat diketahui responden yang menggunakan produk listrik prabayar sebanyak 62 orang atau sebesar 62%, kemudian responden yang menggunakan produk pascabayar sebanyak 38 orang atau sebesar 38%.

C. Deskripsi Variabel

Dari data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada responden, maka gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan listrik PT. PLN (Persero) Banjarmasin dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Penjelasan responden terhadap variabel *tangibles* (X_1)

a. Perlengkapan kerja

Tabel 4.8
Jawaban responden terhadap perusahaan memiliki perlengkapan kerja yang lengkap

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Netral	29	29%
4.	Setuju	55	55%
5.	Sangat Setuju	15	15%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2014)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang setuju bahwa Perusahaan memiliki perlengkapan kerja yang lengkap mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 55% , kemudian disusul jawaban sangat setuju sebesar 29%. Responden yang menjawab netral dan tidak setuju mempunyai proporsi paling sedikit, yaitu 15% dan 1%.

b. Penampilan karyawan

Tabel 4.9
Jawaban responden terhadap Penampilan karyawan PLN rapi dengan pakaian seragam

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	1	1%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Netral	24	24%
4.	Setuju	58	58%
5.	Sangat Setuju	16	16%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2014)

Data diatas menunjukkan jawaban setuju mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 58%. Disusul jawaban netral sebesar 24%, sangat setuju sebesar 16%, dan tidak setuju dan sangat tidak setuju sebesar 1%. Dari sini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menganggap bahwa penampilan karyawan PLN rapi dengan pakaian seragam.

c. Fasilitas fisik

Tabel 4.10
Jawaban responden terhadap Fasilitas PLN memadai

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	2	2%
3.	Netral	26	26%
4.	Setuju	58	58%
5.	Sangat Setuju	14	14%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2014)

Data diatas menunjukkan bahwa jawaban yang mempunyai proporsi paling banyak adalah jawaban Setuju, yaitu sebesar 58%. Kemudian disusul jawaban Netral sebesar 26%, Sangat Setuju 14%, dan 2% untuk jawaban tidak setuju.

d. Keadaan ruangan

Tabel 4.11
Jawaban responden terhadap ruang tunggu pelayanan PLN Banjarmasin bersih dan rapi

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	33	33%
4.	Setuju	48	48%
5.	Sangat Setuju	19	19%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2014)

Data diatas menunjukkan bahwa jawaban yang mempunyai proporsi paling banyak adalah jawaban Setuju, yaitu sebesar 48%. Kemudian disusul jawaban Netral sebesar 33%, Sangat Setuju 19%. Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi variabel Harga (X_1):

Tabel 4.12
Jumlah dan Persentase Jawaban responden terhadap variabel *tangibles* (X_1)

no	indikator	Alternatif jawaban										total	%
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju			
		jlh	%	jlh	%	jlh	%	jlh	%	jlh	%		
1	Perlengkapan kerja	0	0	1	1	29	29	55	55	15	15	100	100
2	Penampilan karyawan	1	1	1	1	24	24	58	58	16	16	100	100
3	Fasilitas fisik	0	0	2	2	26	26	58	58	14	14	100	100
4	Keadaan ruangan	0	0	0	0	33	33	48	48	19	19	100	100

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2014)

2. Penjelasan responden terhadap variabel *Reliability* (X_2)

a. Kejelasan informasi

Tabel 4.13

Jawaban responden terhadap kejelasan informasi yang diberikan karyawan

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	3	3%
3.	Netral	18	18%
4.	Setuju	68	68%
5.	Sangat Setuju	11	11%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2014)

Data diatas menunjukkan jawaban setuju memiliki proporsi yang paling banyak, yaitu sebesar 68%. Ini berarti sebagian besar responden menyatakan bahwa karyawan memberikan informasi mengenai masalah yang dihadapi dengan jelas. Jawaban netral mempunyai proporsi sebesar 18%, kemudian jawaban sangat setuju 11%, dan jawaban tidak setuju 3%.

b. Tanggung jawab karyawan

Tabel 4.14

Jawaban responden terhadap tanggung jawab karyawan

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	2	2%
3.	Netral	34	34%
4.	Setuju	49	49%
5.	Sangat Setuju	15	15%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2014)

Sebanyak 49% responden setuju karyawan PLN bertanggung jawab dari awal hingga akhir pelayanan, kemudian disusul 34% untuk jawaban netral, 15% untuk jawaban sangat setuju, dan 2% untuk jawaban tidak setuju.

c. Ketepatan janji

Tabel 4.15
Jawaban responden terhadap ketepatan janji

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	1	1%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Netral	25	25%
4.	Setuju	60	60%
5.	Sangat Setuju	13	13%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2014)

Data diatas menunjukkan bahwa jawaban setuju memiliki proporsi paling banyak dalam hal karyawan menepati janji kepada pelanggan, yaitu sebesar 60%. Ditemukan 25% responden yang menjawab netral, kemudian disusul 13% untuk jawaban sangat setuju. Dan 1% untuk tidak setuju dan sangat tidak setuju.

d. Kemudahan prosedur

Table 4.16
Jawaban responden terhadap kemudahan prosedur

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	3	3%
3.	Netral	36	36%
4.	Setuju	45	45%
5.	Sangat Setuju	16	16%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2014)

Dari tabel diatas dapat di lihat sebanyak 45% responden menjawab setuju, kemudian sebanyak 36% responden menjawab netral, lalu responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 16%, dan tidak setuju sebanyak 3%. Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi variabel *Reliability (X₂)*:

Tabel 4.17
Jumlah dan Persentase Jawaban responden terhadap variabel *Reliability*
(X_2)

no	indikator	Alternatif jawaban										total	%
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju			
		jlh	%	jlh	%	jlh	%	jlh	%	jlh	%		
1	Kejelasan Informasi	0	0	3	3	18	18	68	68	11	11	100	100
2	Tanggung jawab karyawan	0	0	2	2	34	34	49	49	15	15	100	100
3	Ketepatan janji	1	1	1	1	25	25	60	60	13	13	100	100
4	Kemudahan prosedur	0	0	3	3	36	36	45	45	16	16	100	100

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2014)

3. Penjelasan responden terhadap variabel *Responsivnees* (X_3)

a. Kecepatan transaksi

Tabel 4.18
Jawaban responden terhadap kecepatan transaksi

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	2	2%
3.	Netral	26	26%
4.	Setuju	61	61%
5.	Sangat Setuju	11	11%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dalam hal kecepatan transaksi, jawaban setuju menjadi jawaban dengan proporsi paling banyak, yaitu sebesar 61%. Ini berarti responden merasa bahwa perusahaan mampu melakukan transaksi dengan cepat. Responden yang menjawab netral menjadi jawaban dengan proporsi terbanyak kedua, yaitu sebesar 26%, sedangkan responden yang menjawab sangat setuju 11%, dan responden yang menjawab tidak setuju 2%.

b. Paham terhadap masalah pelanggan

Tabel 4.19

Jawaban responden terhadap karyawan Paham terhadap masalah pelanggan

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	25	25%
4.	Setuju	59	59%
5.	Sangat Setuju	16	16%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2014)

Sebagian besar responden setuju bahwa karyawan Paham terhadap masalah yang dihadapi pelanggan cukup tinggi, ini sesuai dengan data di atas yang menunjukkan bahwa jawaban setuju memiliki proporsi paling banyak, yaitu sebesar 59%. Disusul responden dengan jawaban netral 25%, dan responden dengan jawaban sangat setuju 16%.

c. Respon karyawan

Tabel 4.20

Jawaban responden respon karyawan

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Netral	22	22%
4.	Setuju	67	67%
5.	Sangat Setuju	10	10%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2014)

Dalam hal kecepatan transaksi, responden yang menjawab setuju memiliki proporsi paling banyak, yaitu sebesar 67%. Ini berarti responden merasa bahwa karyawan PLN cepat merespon masalah pelanggan. Kemudian disusul jawaban netral sebesar 22%, dan jawaban sangat setuju 10%, dan tidak setuju 1%.

d. Keberadaan karyawan

Tabel 4. 21
Jawaban responden terhadap keberadaan karyawan

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	2	2%
3.	Netral	32	32%
4.	Setuju	54	54%
5.	Sangat Setuju	12	12%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2014)

Dari tabel diatas diketahui mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 54%, ini berarti bahwa karyawan selalu berada di dalam ruangan pada saat jam kerja. disusul oleh jawaban netral sebanyak 32%, kemudian responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 12%, dan tidak setuju sebanyak 2%. Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi variabel *Responsiveness* (X_3):

Tabel 4.22
Jumlah dan Persentase Jawaban responden terhadap variabel
Responsiveness (X_3)

no	indikator	Alternatif jawaban										total	%
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju			
		jlh	%	jlh	%	jlh	%	jlh	%	jlh	%		
1	Kecepatan transaksi	0	0	2	2	26	26	61	61	11	11	100	100
2	Faham terhadap masalah	0	0	2	2	25	25	59	59	16	16	100	100
3	Respon karyawan	0	0	1	1	22	22	67	67	10	10	100	100
4	Keberadaan karyawan	0	0	2	2	32	32	54	54	12	12	100	100

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2014)

4. Penjelasan responden terhadap variabel *Assurance* (X_4)

a. Sopan santun

Tabel 4.23
Jawaban responden terhadap sopan santun karyawan

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	3	3%
3.	Netral	22	22%
4.	Setuju	62	62%
5.	Sangat Setuju	13	13%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2014)

Sebanyak 62% responden menjawab setuju bahwa karyawan PLN bersikap sopan dan santun terhadap pelanggan. Sebanyak 22% responden menjawab netral, sangat setuju sebanyak 13%, sedangkan yang menjawab tidak setuju hanya 3%.

b. Keterampilan karyawan

Tabel 4.24
Jawaban responden terhadap keterampilan karyawan

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	1	1%
2.	Tidak Setuju	3	3%
3.	Netral	29	29%
4.	Setuju	56	56%
5.	Sangat Setuju	11	11%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2014)

Sebagian besar responden setuju bahwa keterampilan karyawan dalam berkomunikasi dengan pelanggan, yaitu sebesar 56%. Disusul responden dengan jawaban netral 29%, dan responden dengan jawaban sangat setuju 11%, dan tidak setuju 3%, dan sangat tidak setuju 1%. Dari data ini dapat diketahui dengan jelas bahwa mayoritas responden mendapatkan kenyamanan dalam berkomunikasi.

c. Mampu menangani masalah pelanggan

Tabel 4.25

Jawaban responden terhadap kemampuan karyawan menangani masalah pelanggan

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	29	29%
4.	Setuju	65	65%
5.	Sangat Setuju	6	6%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2014)

Dalam kemampuan karyawan menangani masalah pelanggan, responden yang menjawab setuju memiliki proporsi paling banyak, yaitu sebesar 65%. Ini berarti karyawan mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan. Kemudian disusul jawaban netral sebesar 29%, dan jawaban sangat setuju 6%.

d. Keamanan dan kenyamanan

Tabel 4. 26

Jawaban responden terhadap keamanan dan kenyamanan

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Netral	33	33%
4.	Setuju	55	55%
5.	Sangat Setuju	11	11%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2014)

Dari tabel diatas diketahui mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 55%, disusul oleh jawaban netral sebanyak 33%, kemudian responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 11%, dan tidak setuju sebanyak 1%. Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi variabel *Assurance* (X_4):

Tabel 4.27
Jumlah dan Persentase Jawaban responden terhadap variabel *Assurance*
(X_4)

no	indikator	Alternatif jawaban										total	%
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju			
		jlh	%	jlh	%	jlh	%	jlh	%	jlh	%		
1	Sopan santun	0	0	3	3	22	22	62	62	13	13	100	100
2	Keterampilan karyawan	1	1	3	3	29	29	56	56	11	11	100	100
3	Kemampuan menangani masalah	0	0	0	0	29	29	65	65	6	6	100	100
4	Keamanan dan kenyamanan	0	0	1	1	33	33	55	55	11	11	100	100

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2014)

5. Penjelasan responden terhadap variabel *Emphaty* (X_5)

a. Waktu antri tidak lama

Tabel 4.28
Jawaban responden terhadap waktu yang dibutuhkan untuk antri

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	1	1%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	16	16%
4.	Setuju	69	69%
5.	Sangat Setuju	14	14%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2014)

Sebanyak 69% responden menjawab setuju bahwa waktu antri yang dibutuhkan tidak terlalu lama. Sebanyak 16% responden menjawab netral, sangat setuju sebanyak 14%, sedangkan yang menjawab sangat tidak setuju hanya 1%.

b. Perhatian individual

Tabel 4.29

Jawaban responden terhadap perhatian individual dari karyawan

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	3	3%
3.	Netral	25	25%
4.	Setuju	65	65%
5.	Sangat Setuju	7	7%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2014)

Dalam hal perhatian individual yang tulus dari karyawan, 65% responden menjawab setuju bahwa karyawan memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan. Jawaban netral menjadi jawaban dengan proporsi terbanyak kedua, yaitu sebesar 25%. Disusul responden yang menjawab sangat setuju sebesar 7%, dan jawaban tidak setuju 3% dan tidak setuju 3%.

c. Mengutamakan pelanggan

Tabel 4.30

Jawaban responden berdasarkan indikator mengutamakan pelanggan

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	23	23%
4.	Setuju	66	66%
5.	Sangat Setuju	16	16%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2014)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 66% responden menjawab setuju, ini berarti bahwa karyawan bersungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan. Kemudian responden menjawab netral 23%, dan responden yang menjawab sangat setuju 16%.

d. Jam operasi yang nyaman

Tabel 4. 31

Jawaban responden terhadap jam operasi yang nyaman

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1%
3.	Netral	36	36%
4.	Setuju	51	51%
5.	Sangat Setuju	12	12%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2014)

Dari data di atas dapat diketahui responden menjawab setuju bahwa karyawan bekerja pada jam yang sesuai dengan waktu kerja yang ditetapkan, mempunyai persentase sebanyak 51%, kemudian responden yang menjawab netral sebanyak 36%, lalu responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 12%, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 1%. Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi variabel *Emphaty* (X_5):

Tabel 4.32

Jumlah dan Persentase Jawaban responden terhadap variabel *Emphaty* (X_5)

no	indikator	Alternatif jawaban										total	%
		Sangat tidak setuju		Tidak setuju		Netral		Setuju		Sangat setuju			
		jlh	%	jlh	%	jlh	%	jlh	%	jlh	%		
1	Waktu antri tidak lama	1	1	0	0	16	16	69	69	14	14	100	100
2	Perhatian individual	0	0	3	3	25	25	65	65	7	7	100	100
3	Mengutamakan pelanggan	0	0	0	0	23	23	61	61	16	16	100	100
4	Jam operasi yang nyaman	0	0	1	1	36	36	51	51	12	12	100	100

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2014)

D. Analisis Data

1. Uji Validitas Kuesioner dan Reliabilitas Kuesioner

a. Uji Validitas

Tujuan umum uji validitas adalah untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan benar-benar valid untuk variable yang akan diteliti. Adapun syarat yang digunakan adalah r_{hitung} lebih besar dari 0,3. Jika kurang dari 0,3 maka point instrument yang r_{hitung} kurang dari 0,3 dianggap tidak valid.³ Item yang punya $r_{hitung} < 0,3$ akan disingkirkan akibat mereka tidak melakukan pengukuran secara sama dengan yang dimaksud oleh skor total skala dan lebih jauh lagi, tidak memiliki kontribusi dengan pengukuran seseorang jika bukan malah mengacaukan.

Tabel 4.33
Uji Validitas

Variabel	No. Item	Nilai r_{hitung}	Batas	Keterangan
(X ₁)	1	0,617	0,300	Valid
	2	0,717	0,300	Valid
	3	0,641	0,300	Valid
	4	0,644	0,300	Valid
(X ₂)	5	0,714	0,300	Valid
	6	0,682	0,300	Valid
	7	0,621	0,300	Valid
	8	0,694	0,300	Valid
(X ₃)	9	0,609	0,300	Valid
	10	0,614	0,300	Valid
	11	0,575	0,300	Valid
	12	0,630	0,300	Valid
(X ₄)	13	0,616	0,300	Valid
	14	0,609	0,300	Valid
	15	0,591	0,300	Valid

³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 140

	16	0,595	0,300	Valid
(X ₅)	17	0,584	0,300	Valid
	18	0,641	0,300	Valid
	19	0,664	0,300	Valid
	20	0,624	0,300	Valid

Sumber: Hasil diolah berdasarkan *output SPSS 20 for windows* (2014)

Dapat dilihat dari tabel diatas nilai r_{hitung} dari keseluruhan variabel lebih besar dari 0,300 sehingga dapat dinyatakan keseluruhan item pertanyaan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas item adalah uji statistik yang digunakan guna menentukan reliabilitas serangkaian item pertanyaan dalam keandalannya mengukur suatu variabel. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Apabila nilai *cronbach's alpha* r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dengan taraf signifikansi 5% dengan $n = 100$ sehingga $df = n - 2$, $df = 98$ maka didapat r_{tabel} sebesar 0,196 maka item pertanyaan tersebut dikatakan reliabel.⁴

Tabel 4.34
Uji reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	r_{tabel}	Keterangan
(X ₁)	0,557	0,196	Reliabel
(X ₂)	0,603	0,196	Reliabel
(X ₃)	0,428	0,196	Reliabel
(X ₄)	0,409	0,196	Reliabel
(X ₅)	0,488	0,196	Reliabel

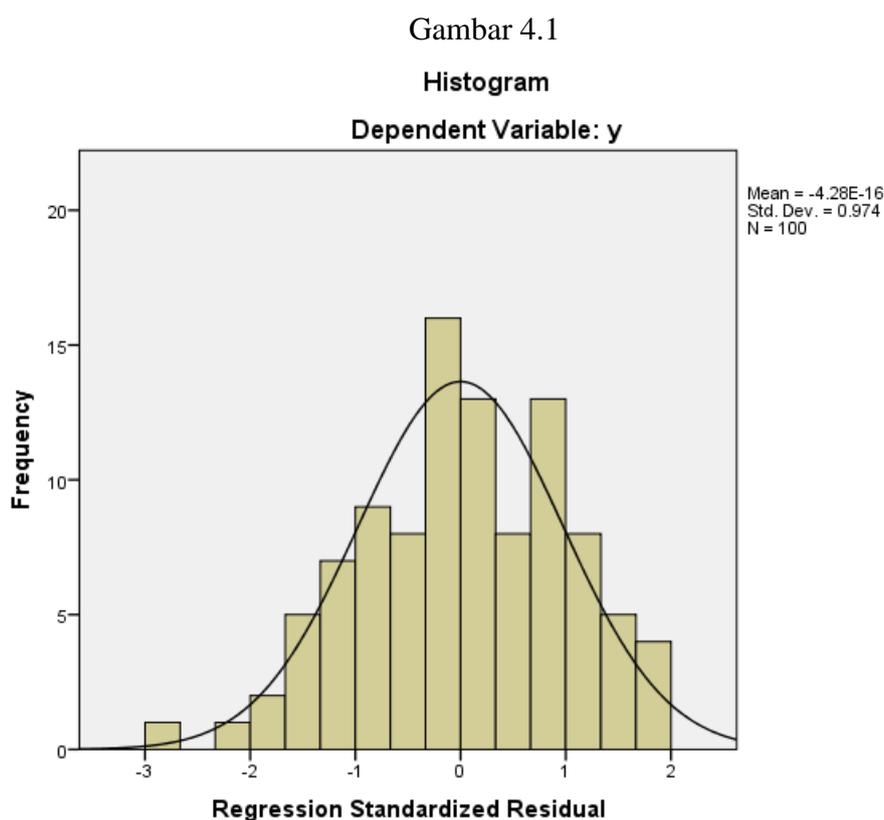
Sumber: Hasil diolah berdasarkan *output SPSS 20 for windows* (2014)

⁴ Masri Singarimbun dan Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 1989), h. 143

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal.⁵ Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak melenceng ke kiri atau ke kanan.⁶

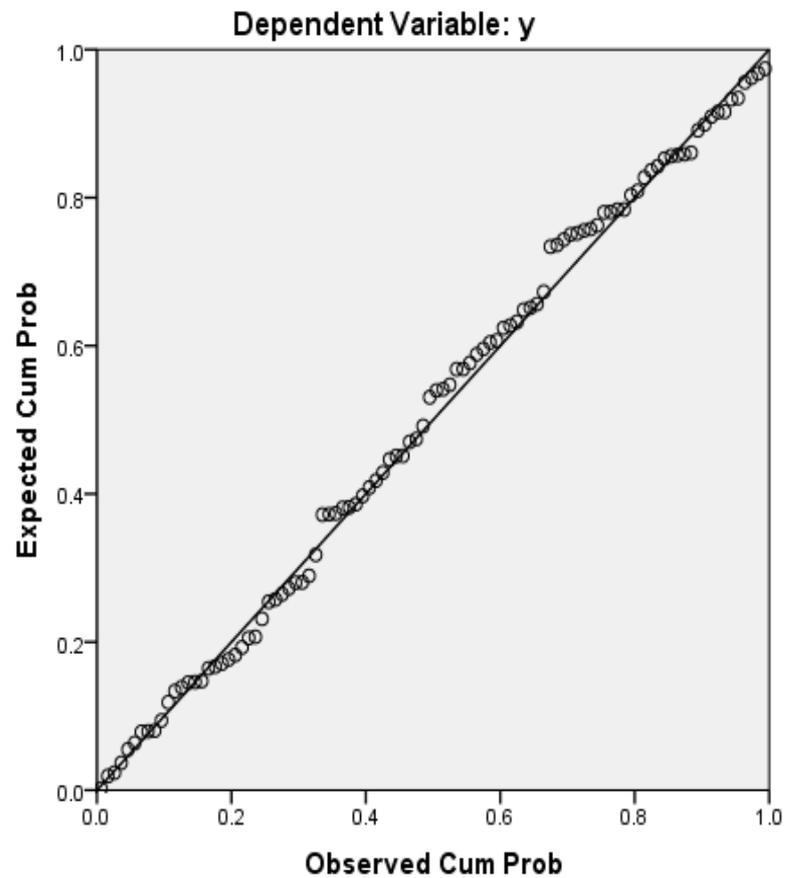


Sumber: *Output SPSS 20 for windows* (2014)

⁵*Ibid.*, h. 132.

⁶Singgih Santoso, *Statistik Multivariat: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2010), h. 43.

Gambar 4.2

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Sumber: *Output SPSS 20 for windows (2014)*

Dengan melihat histogram menunjukkan bahwa gambar 4.1 di atas berbentuk lonceng dan juga melihat gambar 4.2 yang menunjukkan pada grafik tersebut terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Sehingga dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas antar variabel adalah dengan cara melihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Dasar pengambilan keputusannya adalah apabila nilai VIF lebih kecil dari 10,00 maka tidak terjadi multikolinieritas, sedangkan apabila nilai VIF lebih besar dari 10,00 maka terjadi multikolinieritas. Kemudian apabila nilai *tolerance* lebih besar dari 0.10 maka tidak terjadi multikolinieritas

Tabel 4.35
Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1		
x1	.942	1.062
x2	.724	1.382
x3	.817	1.223
x4	.704	1.420
x5	.733	1.364

a. Dependent Variable: y

Sumber: *Output SPSS 20 for windows* (2014)

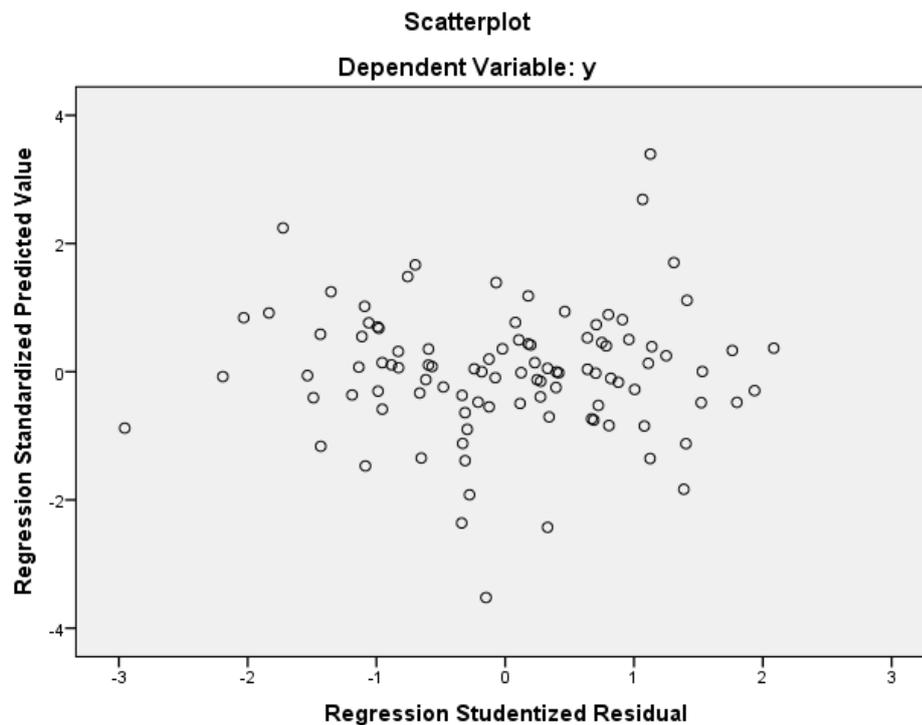
Dari tabel diatas dapat disimpulkan variabel penelitian tidak terjadi multikolinieritas karena semua nilai VIF variabel dibawah 10,00. Adapun nilai *tolerance* juga lebih besar dari 0,10 sehingga dapat dinyatakan semua variabel penelitian tidak terdapat gejala multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Tony Wijaya (2012) salah satu cara untuk melihat adanya problem heterokedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Cara menganalisanya sebagai berikut:

- 1) Dengan melihat apakah titik-titik memiliki pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit. Jika terjadi, indikasinya terdapat heterokedastisitas.
- 2) Jika tidak terdapat pola tertentu yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, indikasinya tidak terjadi heterokedastisitas.

Gambar 4.3



Sumber: *Output SPSS 20 for windows (2014)*

Dari tampilan *grafik Scatterplot* di atas, maka dapat dilihat sebaran titik-titik yang acak, baik di atas maupun di bawah angka 0 dari sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan tidak terjadi indikasi heterokedastisitas dalam model regresi ini.

3. Analisis regresi linier berganda

Perhitungan regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 20 for windows*. Analisis ini bertujuan untuk memprediksikan nilai dari variabel tergantung apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan. Berikut adalah rumus regresi linier berganda: (dengan lima variabel bebas)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan:

Y = kepuasan pelanggan

a = konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = koefisien regresi

X_1 = *Tangibles*

X_2 = *Reliabilities*

X_3 = *Responsiveness*

X_4 = *Assurance*

X_5 = *Emphaty*

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilakukan perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan *SPSS 20 for windows*. Berikut hasil perhitungan menggunakan *SPSS 20 for windows*:

Tabel 4. 37

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	42.837	5.300		8.083	.000
	x1	-.885	.201	-.305	-4.406	.000
	x2	.104	.220	.037	.475	.636
	x3	1.213	.254	.355	4.785	.000
	x4	1.379	.269	.410	5.125	.000
	x5	.915	.260	.276	3.523	.001

a. Dependent Variable: y

Sumber: *Output SPSS 20 for windows (2014)*

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel diatas dapat disusun persamaan regresi linier berganda antara variabel bebas (*Independent variable*) dengan variabel terikat (*dependent variable*) dengan memasukkan koefisien regresi linier berganda ke dalam bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = 42.837 + (-0,885)X_1 + 0,104X_2 + 1.213X_3 + 1.379X_4 + 0,915X_5$$

$$Y = 42.837 - 0,885X_1 + 0,104X_2 + 1,213X_3 + 1,379 X_4 + 0,915 X_5$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pelanggan

a = konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = koefisien regresi

$X_1 = Tangibles$

$X_2 = Relibilities$

$X_3 = \textit{Responsiveness}$

$X_4 = \textit{Assurance}$

$X_5 = \textit{Emphaty}$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 42.837; artinya jika *tangibles*, *reliabilities*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* adalah 0, maka nilai kepuasan pelanggan adalah positif sebesar 42.837.

- Koefisien regresi variabel *tangibles* (X_1) sebesar -0,885; artinya jika *Tangibles* mengalami kenaikan satu satuan, maka Kepuasan pelanggan akan mengalami penurunan sebesar -0,885 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

- Koefisien regresi variabel *reliabilities* (X_2) sebesar 0,104; artinya jika *reliabilities* mengalami kenaikan satu satuan, maka Kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,104 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

- Koefisien regresi variabel *responsiveness* (X_3) sebesar 1.213; artinya jika *responsiveness* mengalami kenaikan satu satuan, maka Kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 1.213 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

- Koefisien regresi variabel *assurance* (X_4) sebesar 1.379; artinya jika *assurance* mengalami kenaikan satu satuan, maka Kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 1.379 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

- Koefisien regresi variabel *emphaty* (X_5) sebesar 0,915; artinya jika *emphaty* mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,915 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

4. analisis koefisien determinasi (Adjusted R Square)

Tabel 4.36

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.759 ^a	.576	.554	3.54014

a. Predictors: (Constant), x5, x1, x3, x2, x4

b. Dependent Variable: y

Sumber: *Output SPSS 20 for windows* (2014)

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa koefisien korelasi R antara kualitas pelayanan (*Tangibles, reliabilities, Responsiveness, Assurance, Emphaty*) sebesar 0,759 dengan koefisien determinasi R^2 sebesar 0,576. Hal ini berarti 57,6% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya ($100\% - 57,6\% = 42,4\%$) dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang digunakan dalam penelitian ini.

E. Pengujian Hipotesis

1. Uji koefisien regresi secara simultan (Uji F)

Hasil uji F dapat dilihat pada *output ANOVA* dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, df 1

(jumlah variabel-1) atau $6-1 = 5$, dan df 2 ($n-k-1$) atau $100-5-1 = 94$ (n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel bebas), maka bisa didapat nilai untuk F_{tabel} adalah sebesar 2,311.

Adapun hipotesis yang di ajukan dalam penelitian ini adalah:

- H_a : Ada pengaruh signifikan dari dimensi pelayanan (*responsiveness, reliability, assurance, emphaty, dan tangibles*) secara simultan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan pelayanan oleh PT. PLN (Persero) Banjarmasin.
- H_o : Tidak Ada pengaruh signifikan dari dimensi pelayanan (*responsiveness, reliability, assurance, emphaty, dan tangibles*) secara simultan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan pelayanan oleh PT. PLN (Persero) Banjarmasin.

Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_o diterima, dan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_o ditolak.

Tabel 4.38

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	1600.977	5	320.195	25.549	.000 ^b
	Residual	1178.063	94	12.533		
	Total	2779.040	99			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x5, x1, x3, x2, x4

Sumber: *Output SPSS 20 for windows (2014)*

Berdasarkan *output ANOVA* di atas dapat dilihat bahwa nilai F adalah sebesar 25,549. Ini berarti nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($25,549 > 2,311$), maka H_0 ditolak. Kesimpulannya, karena H_0 ditolak, artinya kelima variabel bebas dalam penelitian ini yang terdiri dari *Tangibles*, *reliabilities*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan listrik PT. PLN Banjarmasin.

2. Uji koefisien regresi secara parsial (Uji T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi masing-masing variabel bebas (*independent*) secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat (*dependent*).

Hasil uji t dapat dilihat pada *output coefficients* dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n - k - 1$ atau $100 - 5 - 1 = 94$ (n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel bebas), maka bisa didapat nilai untuk t_{tabel} adalah sebesar 1,985.

Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \leq -t_{tabel}$ dengan $sig. \leq 0,05$ maka H_0 diterima, dan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \geq t_{tabel}$ dengan $sig. \geq 0,05$, maka H_0 ditolak. Hasil uji t yang dihasilkan *SPSS 20 for windows* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.39
Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	42.837	5.300		8.083	.000
1					
x1	-.885	.201	-.305	-4.406	.000
x2	.104	.220	.037	.475	.636
x3	1.213	.254	.355	4.785	.000
x4	1.379	.269	.410	5.125	.000
x5	.915	.260	.276	3.523	.001

a. Dependent Variable: y

Sumber: *Output SPSS 20 for windows (2014)*

a. Pengujian koefisien regresi variabel *Tangibles* (X_1)

Hipotesis yang diajukan pada model ini adalah:

- H_a : Ada pengaruh signifikan dari dimensi pelayanan *tangibles* secara parsial terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan pelayanan oleh PT. PLN (Persero) Banjarmasin.
- H_o : Tidak ada pengaruh signifikan dari dimensi pelayanan *tangibles* secara simultan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan pelayanan oleh PT. PLN (Persero) Banjarmasin

Berdasarkan *output coefficients* di atas dapat dilihat bahwa nilai t untuk variabel *tangibles* (X_1) adalah sebesar -4,406. Ini berarti nilai $-t_{hitung} \leq -t_{tabel}$ ($-4,406 \leq -1,985$), maka H_o ditolak. Kesimpulannya, karena H_o ditolak, artinya dalam penelitian ini variabel *tangibles* (X_1) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan pelayanan oleh PT. PLN (Persero) Banjarmasin.

b. Pengujian koefisien regresi variabel *Reliabilities* (X_2)

Hipotesis yang diajukan pada model ini adalah:

- H_a : Ada pengaruh signifikan dari dimensi pelayanan *Reliabilities* secara parsial terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan pelayanan oleh PT. PLN (Persero) Banjarmasin.
- H_o : Tidak ada pengaruh signifikan dari dimensi pelayanan *Reliabilities* secara simultan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan pelayanan oleh PT. PLN (Persero) Banjarmasin

Berdasarkan *output coefficients* di atas dapat dilihat bahwa nilai t untuk variabel *Reliabilities* (X_2) adalah sebesar 0,475. Ini berarti nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,475 < 1,985$), maka H_o diterima. Kesimpulannya, karena H_o diterima, artinya dalam penelitian ini variabel *Reliabilities* (X_2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan pelayanan oleh PT. PLN (Persero) Banjarmasin.

c. Pengujian koefisien regresi variabel *Responsiveness* (X_3)

Hipotesis yang diajukan pada model ini adalah:

- H_a : Ada pengaruh signifikan dari dimensi pelayanan *Responsiveness* secara parsial terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan pelayanan oleh PT. PLN (Persero) Banjarmasin.
- H_o : Tidak ada pengaruh signifikan dari dimensi pelayanan *Responsiveness* secara simultan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan pelayanan oleh PT. PLN (Persero) Banjarmasin

Berdasarkan *output coefficients* di atas dapat dilihat bahwa nilai t untuk variabel *Responsiveness* (X_3) adalah sebesar 4,785. Ini berarti nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,785 > 1,985$), maka H_0 ditolak. Kesimpulannya, karena H_0 ditolak, artinya dalam penelitian ini variabel *Responsiveness* (X_3) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan pelayanan oleh PT. PLN (Persero) Banjarmasin.

d. Pengujian koefisien regresi variabel *Assurance* (X_4)

Hipotesis yang diajukan pada model ini adalah:

- H_a : Ada pengaruh signifikan dari dimensi pelayanan *Assurance* secara parsial terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan pelayanan oleh PT. PLN (Persero) Banjarmasin.
- H_0 : Tidak ada pengaruh signifikan dari dimensi pelayanan *Assurance* secara simultan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan pelayanan oleh PT. PLN (Persero) Banjarmasin

Berdasarkan *output coefficients* di atas dapat dilihat bahwa nilai t untuk variabel *Assurance* (X_4) adalah sebesar 5.125. Ini berarti nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5.125 > 1,985$), maka H_0 ditolak. Kesimpulannya, karena H_0 ditolak, artinya dalam penelitian ini variabel *Assurance* (X_4) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan pelayanan oleh PT. PLN (Persero) Banjarmasin.

e. Pengujian koefisien regresi variabel *Emphaty* (X_5)

Hipotesis yang diajukan pada model ini adalah:

- H_a : Ada pengaruh signifikan dari dimensi pelayanan *Emphaty* secara parsial terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan pelayanan oleh PT. PLN (Persero) Banjarmasin.
- H_o : Tidak ada pengaruh signifikan dari dimensi pelayanan *Emphaty* secara simultan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan pelayanan oleh PT. PLN (Persero) Banjarmasin

Berdasarkan *output coefficients* di atas dapat dilihat bahwa nilai t untuk variabel *tangibles* (X_1) adalah sebesar 3,523. Ini berarti nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,523 > 1,985$), maka H_o ditolak. Kesimpulannya, karena H_o ditolak, artinya dalam penelitian ini variabel *Emphaty* (X_5) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan pelayanan oleh PT. PLN (Persero) Banjarmasin.

Berdasarkan uji koefisien regresi secara parsial (uji t) di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ada tiga variabel bebas yang paling dominan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan listik PT. PLN Banjarmasin, yaitu variabel Responsiveness (X_3), Assurance (X_4), dan Emphaty (X_5). Diantara ketiga variabel yang berpengaruh tersebut, variabel Assurance (X_4) yang mempunyai pengaruh paling besar diantara variabel lainnya, hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 5,125 dengan sig. 0,000.

3. Pengujian Hipotesis Penelitian

Pada model ini hipotesis yang diuji adalah:

- Ha : Diduga Pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) Banjarmasin sudah sesuai dengan prinsip ekonomi islam
- Ho : Diduga pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) Banjarmasin belum sesuai dengan prinsip ekonomi islam

Untuk dapat menjawab hipotesis diatas, peneliti mencari nilai *mean*. Mean merupakan teknik penjelasan kelompok berdasarkan rata-rata dari kelompok tersebut. Mean ini didapat dengan menjumlahkan data seluruh individu kelompok itu, kemudian dibagi dengan jumlah individu yang ada pada kelompok tersebut. Hal itu dapat dijabarkan berdasarkan tabel berikut:

Tabel 4. 40
Rata-rata jawaban responden pada tiap variabel

Variabel	Rata-rata
<i>Tangibles</i>	3,85
<i>Reliabilities</i>	3,80
<i>Responsiveness</i>	3,84
<i>Assurance</i>	3,78
<i>Emphaty</i>	3,85

Sumber: *Output SPSS 20 for windows (2014)*

Apabila kita buat skala dari 1 sampai 5 seperti:

1 = sangat tidak setuju

2 = tidak setuju

3 = netral

4 = setuju

5 = sangat setuju

Sehingga berdasarkan tabel diatas dapat dilihat rata-rata setiap pertanyaan berada hampir mendekati angka 4, yang berarti responden menganggap setuju bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN Banjarmasin sudah bagus. Sehingga hipotesis Ha dapat dikatakan diterima dan Ho ditolak.

F. Pandangan Ekonomi Islam Mengenai Pelayanan PT. PLN (Persero) Banjarmasin

1. Dalam hal bukti fisik (*Tangibles*) seperti fasilitas fisik, sarana dan prasaranan, serta penampilan karyawan sudah sesuai dengan padangan ekonomi islam. Salah satunya adalah penampilan fisik pengelola dan karyawan dalam hal berbusana yang santun, beretika, dan menutup aurat. Hal ini sebagaimana yang telah Allah swt firmankan:

يٰۤاٰدَمُ قَدْ اَنْزَلْنَا عَلَيْكَ لِبَاسًا يُوَارِي سَوْءَ تِكُمْ وَرِيْشًا ط وَ لِبَاسٌ
 اَلتَّقْوٰى ذٰلِكَ خَيْرٌ ذٰلِكَ مِنْ ءَاٰيٰتِ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُوْنَ ﴿٢٦﴾

Artinya: “Hai anak adam, sesungguhnya kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakailah pakaian yang indah untuk perhiasan. Dan pakaian yang taqwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat”. (TQS. al-A’raf: 26)⁷

2. Dalam variabel *reliabilities*, rata-rata jawaban responden adalah 3,80, ini berarti bahwa Artinya pelayanan yang diberikan handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah. Bila ini dijalankan

⁷ *Ibid.*, h. 224

dengan baik maka konsumen akan merasa sangat dihargai. Sebagai seorang muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktivitas perniagaan/muamalah. Allah swt berfirman:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا
وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya: “*dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpahmu itu sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagi saksimu (terhadap sumpahmu itu), sesungguhnya allah mengetahui apa yang kamu perbuat*” (Q.S An-Nahl: 91)

3. Dalam variabel *responsiveness*, Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang professional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Berdasarkan hasil penelitian rata-rata jawaban responden adalah 3,84, angka ini menunjukkan bahwa kesigapan dan dan respon karyawan PLN sudah bagus, tentang profesionalisme dalam menunaikan pekerjaan. Allah swt berfirman:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾

Artinya: “*Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain*”. (TQS. ash-Sharh: 7)⁸

⁸Departemen agama, *al-Quran dan terjemahnya*, (Jakarta, _____, 1971), h.

4. Dalam hal *assurance* jawaban rata-rata responden adalah 3,78. Angka ini menunjukkan bahwa responden menganggap variabel *assurance* yang meliputi keamanan, pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sudah bagus. Apabila pemberi pelayanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap perusahaan. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemahlembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan perusahaan. Allah swt berfirman:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا
 مِن حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ
 فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ع إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu, karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka dan bermusyawarahlah dengan mereka urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang yang bertawakkal kepada-Nya” (Q.S Ali-imran: 159)⁹

5. Mengenai variabel *emphaty* rata-rata jawaban responden adalah 3,85.

Angka ini menunjukkan bahwa kemampuan perusahaan dalam

⁹*Ibid.*, h. 103

memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para konsumennya. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empati ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya yang berkaitan dengan pelayanan. Perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah swt untuk selalu berbuat baik kepada orang lain. Allah swt berfirman:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ
الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah telah menyuruh (kamu) berlakau adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”. (TQS. an-Nahl: 90)