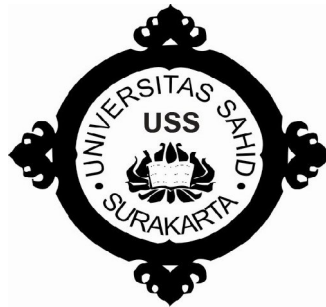


**PENGARUH KUALITAS PRODUK LISTRIK PRABAYAR DAN
KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
Studi Kasus PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan
Surakarta**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Universitas Sahid Surakarta



Disusun Oleh:

**GLONDONG PULO OKSTAR
NIM. 2010081002**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2015**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Bisnis dan Komunikasi Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Glondong Pulo Okstar

NIM : 2010081002

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir / Skripsi

JUDUL : “Pengaruh Kualitas Produk Listrik Prabayar Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta”.

adalah benar-benar karya yang saya susun sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan/ karya orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya sanggup menanggung segala konsekuensinya.

Surakarta, 4 Maret 2015

Yang Menyatakan



(Glondong Pulo Okstar)

NIM : 2010081002

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Sivitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : Glondong Pulo Okstar

NIM : 2010081002

Program Studi : Administrasi Bisnis

Fakultas : Bisnis dan Komunikasi

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir/Skripsi/Laporan Penelitian* saya yang berjudul :

“Pengaruh Kualitas Produk Listrik Prabayar Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta”.

Beserta instrument/desain/perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*autor*) dan Pembimbing sebagai *co autor* atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Surakarta

Pada Tanggal : 4 Maret 2015

Yang membuat pernyataan,



Glondong Pulo Okstar
NIM : 2010081002

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK LISTRIK PRABAYAR DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN Studi Kasus PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta

Disusun Oleh:

**GLONDONG PULO OKSTAR
NIM. 2010081002**

Tugas Akhir ini telah di setujui untuk dipertahankan
Dihadapkan Dewan Penguji
Pada tanggal 2 Februari 2015

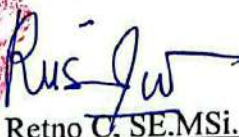
Pembimbing I


Destina Paningrum, SE.MM.
NIDN. 0624077901

Pembimbing II


Sri Winarno SE, MH.
NIDN.0606075301

Mengetahui,
Kaprod. Administrasi Bisnis



Rusnandari Retno C, SE.MSi.
NIDN.0601058202

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK LISTRIK PRABAYAR DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Studi Kasus PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta

Disusun Oleh:

GLONDONG PULO OKSTAR

NIM. 2010081002

Tugas Akhir ini telah diterima dan disahkan

Oleh Dewan Penguji Tugas Akhir

Program Studi Administrasi Bisnis

Universitas Sahid Surakarta

Pada Hari Senin 2 Februari 2015

Dewan Penguji

1. Penguji 1 Destina Paningrum, SE.MM.
NIDN. 0624077901
2. Penguji 2 Sri Winarno SE, MH.
NIDN.0606075301
3. Penguji 3 Rusnandari Retno C, SE.MSi.
NIDN. 0601058202

(.....)
(.....)
(.....)

Ketua Program Studi
Administrasi Bisnis


Rusnandari Retno C, SE.MSi.
NIDN. 0601058202

Dekan
Fakultas Bisnis dan Komunikasi



Paramastu Titis Anggitya S.Sos,M.IKom
NIDN.0620128302

**FAKULTAS
BISNIS DAN KOMUNIKASI**

HALAMAN MOTTO

*Apapun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu
seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia.*

(Kolose 3:28)

*Damai sejahtera Allah yang melampaui segalanya akan memelihara
hati dan pikiranmu dalam Kristus Yesus.*

(filipi 4:7)

*Jika kau memiliki keinginan dan hasrat untuk melakukan sesuatu,
dan hal itu sejalan dengan kehendak Tuhan, kau pasti akan berhasil.*

(Nick Vujicic)

PERSEMBAHAN

Karya ini terkhusus saya persembahkan kepada...

Tuhan Yesus Kristus atas segala curahan anugrah yang luar biasa dan berlimpah-limpah serta perlindungan damai dalam dekapan kasihNya untukku, hidupku..

Bapak'Yohanes Harsoyo', Ibu'Chrismiatty', Kakak'Gulis', terima kasih atas segala kasih sayang tulus dan murni, dorongan semangat yang tidak pernah putus, canda yang menceriakan hari, doa yang mendamaikan, menguatkan hati dan menghasilkan mujizat serta transfer keteguhan iman yang luar biasa kepada Yesus dalam setiap hembusan nafas dan langkah untukku..

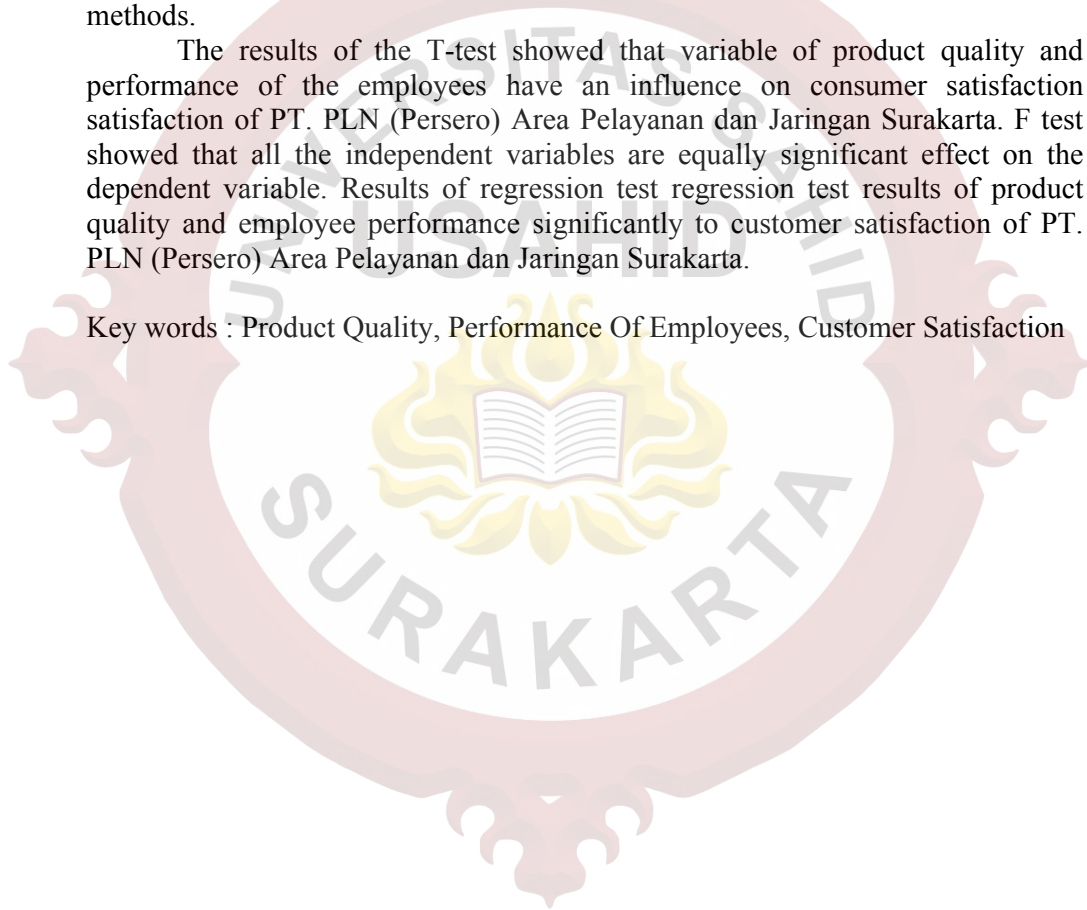
ABSTRACT

Customer satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) of their expectation. Customer expectation is one factor where customers will feel the satisfaction of a good or service that they received. If the service concept can be realized and understood by the company so that will certainly improve the quality of service and create customer satisfaction.

The research objective was to determine the effect of product quality and performance of employees on customer satisfaction PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta. Data collection techniques in this study is the use of questionnaires which spread through the 100 respondents using quantitative methods.

The results of the T-test showed that variable of product quality and performance of the employees have an influence on consumer satisfaction satisfaction of PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta. F test showed that all the independent variables are equally significant effect on the dependent variable. Results of regression test regression test results of product quality and employee performance significantly to customer satisfaction of PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta.

Key words : Product Quality, Performance Of Employees, Customer Satisfaction



ABSTRAK

Kepuasan Pelanggan secara umum merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor dimana pelanggan akan merasakan kepuasan terhadap suatu barang ataupun pelayanan yang mereka terima. Jika konsep pelayanan tersebut dapat terwujud dan dipahami oleh perusahaan tentu akan meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan kepuasan pelanggan.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah menggunakan kuisioner yang di sebarakan melalui 100 responden dengan menggunakan metode kuantitatif.

Hasil uji t menunjukkan variabel kualitas produk dan kinerja karyawan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta. Hasil uji F menunjukkan bahwa seluruh variabel independen sama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Hasil uji regresi Hasil uji regresi kualitas produk dan kinerja karyawan signifikan terhadap kepuasan konsumen PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kinerja Karyawan, Kepuasan Konsumen.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan atas anugrah cinta kasihNya yang tak berkesudahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Teriring pula ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada pihak-pihak yang telah mendukung dan membantu hingga selesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari bahasa maupun penulisan, hal ini dikarenakan terbatasnya kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Namun berkat bimbingan dan support skripsi ini dapat diselesaikan. Dengan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ir Kohar Sulistyadi, MSIE selaku Rektor di Universitas Sahid Surakarta.
2. Bapak H. Hartanto SH, M.Hum Selaku Wakil Rektor II Universitas Sahid Surakarta.
3. Ibu Sri Huning Anwariningsih, ST, M.kom Selaku Wakil Rektor III Universitas Sahid Surakarta.
4. Ibu Destina Paningrum SE, MM. Selaku Dosen Pembimbing I yang juga telah membantu menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Sri Winarno SE, MH. Selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah membantu menyelesaikan skripsi.
6. Bapak Yohanes Harsoyo dan Ibu Herry Chrismiatty Agustiani, Kakak Elia Gulis Septiani. Terimakasih atas seluruh kasih sayang, semangat, canda, doa dan penguatan iman yang luar biasa menopang dan meneguhkanku.
7. Hasian Lolita Aritonang yang selalu memberikan dukungan semangat yang diberikan kepada penulis.
8. Bapak, Ibu, serta Kakak-kakak pegawai PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta.
9. Teman-teman mahasiswa yang telah memberikan bantuan, harapan, motivasi, doa, semangat dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan

yang setimpal dari Tuhan serta mendapatkan kebahagiaan. Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini baik dalam teknik penyajian materi maupun dalam pembahasannya.

Demi kesempurnaan Skripsi ini, saran dan kritikan yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis harapkan semoga karya tulis ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.



Surakarta, Februari 2015

Penulis

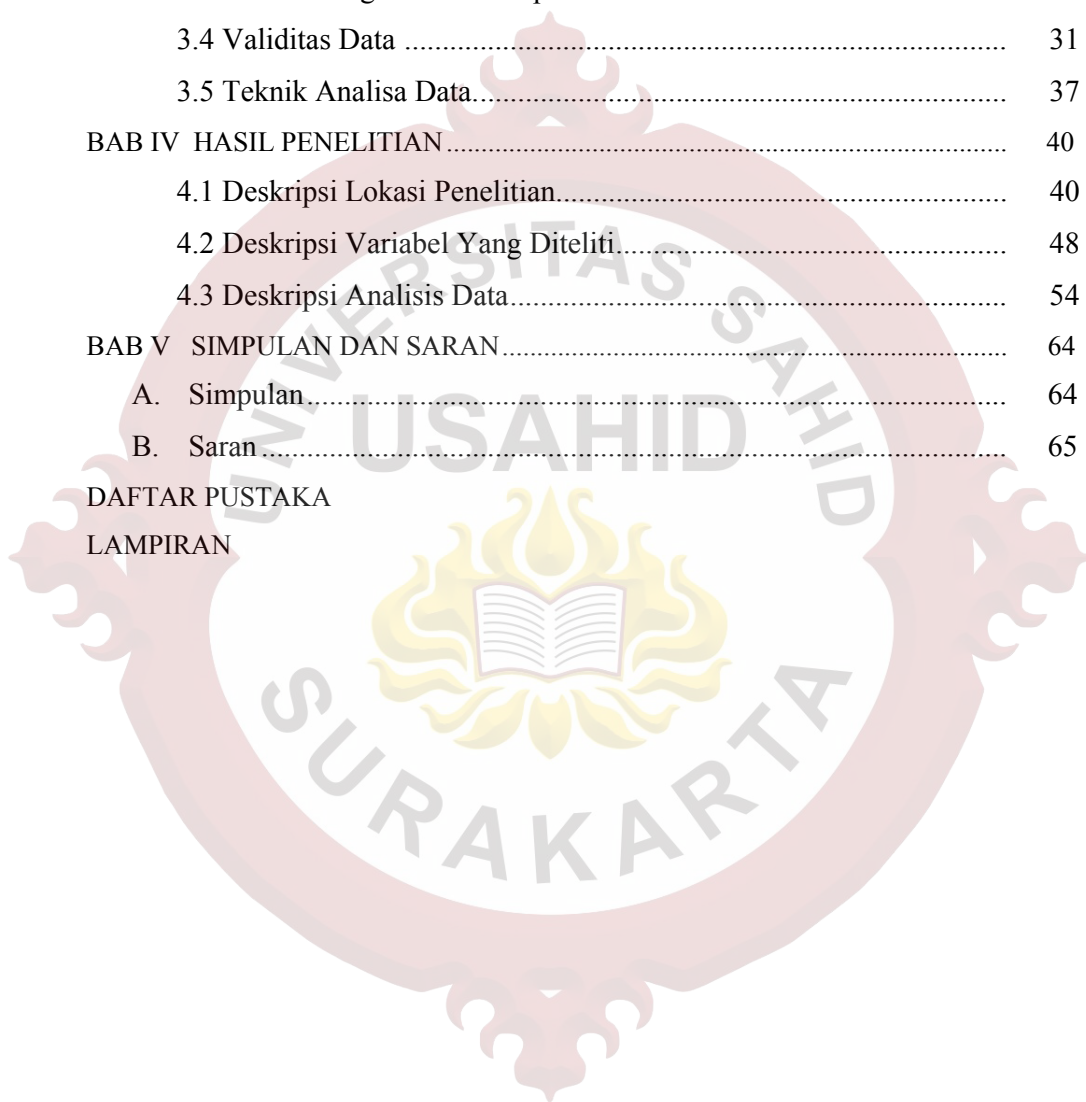
Glondong Pulo Okstar

NIM. 2010081002

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	10
2.3 Kerangka Pemikiran	16
2.4 Hipotesis Penelitian	17
2.5 Definisi Konseptual	18

2.6 Definisi Operasional	19
 BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Lokasi Penelitian	30
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	31
3.4 Validitas Data	31
3.5 Teknik Analisa Data.....	37
 BAB IV HASIL PENELITIAN.....	40
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	40
4.2 Deskripsi Variabel Yang Diteliti.....	48
4.3 Deskripsi Analisis Data.....	54
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	64
A. Simpulan.....	64
B. Saran.....	65
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel. 4.1 Umur Responden	46
Tabel. 4.2 Jenis Kelamin	47
Tabel. 4.3 Jenis Pekerjaan	48
Tabel. 4.4 Variabel Kualitas Produk	49
Tabel. 4.5 Variabel Kinerja Karyawan	51
Tabel. 4.6 Kepuasan Konsumen	53
Tabel. 4.7 Validitas Data	55
Tabel. 4.8 Realibilitas	56
Tabel. 4.9 Uji Multikolinieritas	57
Tabel. 4.10 Uji Autokorelasi	58
Tabel. 4.11 Durbin Watson	59
Tabel. 4.12 Regresi Linier Berganda	62
Tabel. 4.13 Uji F	63
Tabel. 4.14 Koefisien Determinasi R^2	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 2.1 Kerangka Pemikiran	18
Gambar. 4.1 Uji Heterokedasitas	60
Gambar. 4.2 Uji Normalitas	61

