PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR DI KECAMATAN GUNUNGSITOLI UTARA KOTA GUNUNGSITOLI

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON PREPAID ELECTRICITY CUSTOMER SATISFACTION IN THE NORTH GUNUNGSITOLI SUB-DISTRICT OF GUNUNGSITOLI CITY

Oleh:
Orsinil Harfian Zega

Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Email:
orsinilharfian@gmail.com

Abstrak: Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apakah Kualtas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Pra Bayar di Kecamatan Gunungsitoli Utara Kota Gunungsitoli, untuk mewujudkan tujuan tersebut dilakukan teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan angket kepada para responden, yang dimana responden pada peneilitian ini pelanggan listrik prabayar. Jenis penelitian adalah kuantitatif yang didasari dengan mendapatkan data berupa angka yang di dapat dengan cara menyebarkan angket. Dari hasil uji hipotesis (uji t) didapatkan bahwa hipotesis yang diterima adalah ha, dimana ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan listrik pra bayar di Kecamatan Gunungsitoli Utara Kota Gunungsitoli, dan dari Hasil uji koefisien Determinasi didapatkan nlai 71,1%. Yang berarti bahwa kepuasan pelanggan Listrik Pra Bayar di Kecamatan Gunungsitoli Utara Kota Gunungsitoli dipengaruhi oleh kualitas pelalyanan sebesar 71 persen.

Kata kunci: Kualitasi pelayanana, kepuasan pelanggan.

Abstract: The purpose of the study is to determine whether the Quality of Service affects the Satisfaction of Prepaid Electricity Customers in North Gunungsitoli District, Gunungsitoli City, to realize this goal, data collection techniques are carried out by distributing questionnaires to respondents, where respondents in this study are prepaid electricity customers. This type of research is quantitative based on obtaining data in the form of numbers obtained by distributing questionnaires. From the results of the hypothesis test (t test) it was found that the accepted hypothesis was ha, where there was an influence on service quality on prepaid electricity customer satisfaction in North Gunungsitoli District, Gunungsitoli City, and from the results of the Determination coefficient test it was obtained nlai 71.1%. Which means that the satisfaction of Prepaid Electricity customers in North Gunungsitoli District, Gunungsitoli City is influenced by the quality of service by 71 percent.

Keywords: *Service quality, customer satisfaction.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang ini, kualitas pelayanan perusahaan menjadi unsur penting dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pelayanan perusahaan terbilang memuaskan apabila dapat memenuhi kriteria harapan dan kebutuhan konsumen. Konsumen yang telah merasa puas selanjutnya akan memiliki kedekatan emosi dengan perusahaan sehingga menjadi konsumen yang loyal. Konsumen yang loyal dapat meningkatkan kinerja bisnis perusahaan dan meningkatkan citra perusahaan di mata masyarakat. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, dimana kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan pelanggan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian yang menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Dalam pendapatan Assegaff (2019: 173), mentakan bahwa ualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari

perbandingan antara harapan dengan kinerja. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, antara lain pengalaman masa lalu, pendapat teman, informasi dan janji perusahaan.

Kepuasan pelanggan perlu diimplementasikan secara jelas, karena termasuk dalam bagian dari kualitas pelayanan untuk keberhasilan suatu perusahaan. Tujuan diadakannya listrik prabayar ini yaitu untuk memenuhi harapan pelanggan untuk mengembangkan kualitas pelayanan. Maka dari itu, diperlukan informasi yang akurat bahwa ada keunggulan bagi pengguna listrik prabayar. Dalam hal ini, PT. PLN (Persero) dapat memahami dengan baik apa yang diharapkan dan diinginkan oleh pelanggan.

Pada permasalahan ganguan pelayanan pelanggan PT. PLN (Persero) mengeluhkan masalah saat membeli dan mengisi token listrik, dimana sering terjadi ganguan sistem jaringan komunikasi yang mengakibatkan sejumlah transaksi listrik mengalami gagal kirim. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama, karena tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, sehingga berakibat dengan dihasilkanya nilai tambah bagi perusahaan. Kepuasan konsumen adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kelistrikan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan konsumen yang rendah akan berdampak terhadap jumlah pelanggan yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas listrik tersebut, sedangkan sikap petugas terhadap konsumen juga akan berdampak terhadap kepuasan konsumen dimana kebutuhan konsumen dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutannya akan mutu pelayanan yang diberikan.

Beradasarkan observasi awal, masalah utama yang banyak dialami konsumen selama ini adalah pelayanan yang kurang puas terkait dengan pemakaian meteran prabayar. Salah satu yang hal yang mengecewakan konsumen adalah pemakaian daya yang terlalu cepat dimana adanya ketidaksesuaian antara harga token (pulsa listrik) dengan kapasitas daya yang tersedia. Oleh karena itu UP3 PLN Nias dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen meningkat. Diharapkan petugas pelayanan di kantor memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan yang bersangkutan dalam hal pembayaran listrik, pemasangan meteran baru, informasi tentang kemudahan menggunakan listrik prabayar, sedangkan petugas lapangan cepat tanggap dan respon yang baik apabila terjadi kerusakan kelistrikan. Pelayanan pada unit pelayanan listrik pintar memiliki keterkaitan yang erat dengan kepuasan pelanggan listrik pintar. Pelayanan pada unit pelayanan listrik pintar juga memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan.

Dari uraian tersebut di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian secara ilmiah, dengan mengangkat judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar di Kecamatan Gunungsitoli Utara Kota Gunungsitoli".

LANDASAN TEORI

Pengertian Pelayanan

Secara harafiah Fajri (2018: 520), menyebutkan bahwa arti kata layan adalah membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang, meladeni. Sedangkan Pelayanan adalah cara melayani. Apabila layanan yang diharapkan konsumen lebih besar dari layanan yang nyata-nyata diterima konsumen maka dapat dikatakan bahwa layanan tidak bermutu, sedangkan jika layanan yang diharapkan konsumen lebih rendah dari layanan yang nyata-nyata diterima konsumen, maka dapat dikatakan bahwa layanan bermutu, dan apabila layanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan maka layanan tersebut dapat dikatakan memuaskan.

Menurut Arosmiati (2016: 60), mengatakan bahwa pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembukuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat buku mutu pelayanan. Menurut Rianto (2010: 212), mengatakan bahwa adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan. Sementara itu, menurut Julian (2011: 23), mengatakan bahwa standar pelayanan ditetapkan sesuai keinginan dan harapan konsumennya sehingga tidak terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan konsumen.

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Arianto (2018: 83), mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai fokus dalam memenuhi kebutuhan dan prasyarat, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas

pelayanan ini berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan bagi konsumennya yang dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

a. Bukti fisik
b. Keandalan
c. Daya Tanggap
d. Jaminan
e. Empati

Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan merupkan fokus utama pembahasan mengenai kepuasan kepuasan dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang di berikan perusahaan.

Menurut Kotler (2010: 52), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan dengan harapanya. Dari definisi di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan yang di tinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah di rasakan pelanggan atas pelayanan yang telah di berikan di bandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Sementara menurut pendapatan Tjiptono (2016: 349), mengatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapanya sedangkan ketidak puasan timbul apa bila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan. Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk di dapat jikaperusahaan jasa atau industry tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang di harapkan konsumenya.

Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (216: 210), mengidentifikasi ada 4 (empat) metode untuk mengukur kepuasan pelanggan sistem keluhan dan saran, ghost shopping, lost customer analysis dan survei kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan Dan Saran
   Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan *(customer oriented)* perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisaberupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, websites dan lain-lain.
2. *Ghost Shopping (mystery shopping)*
   Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang ghost shoppers untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensional produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan. Berdasarkan pengalamnnya tersebut, mereka kemudian diminta melaporkan temuan-temuannya berkenan dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaa dan pesaing. Sehingga dapat diprediksi tingkat kepuasan pelanggan atas produk tersebut.
3. *Lost Customer Analysis*
   Sedapat mungkin perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya exit interview saja yang diperlukan, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, di mana peningkatan customer loss rate menunjukan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya. Hanya saja kesulitan penerapan metode ini adalah pada mengidentifikasi dan mengontak mantan pelanggan yang bersedia memberikan masukan dan evaluasi terhadap kinerja perusahaan.
4. Survei Kepuasan Pelanggan
   Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun dengan wawancara langsung. Untuk mengukur kepuasan pelanggan dapaat dilakukan dengan cara:
   a. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan.
   b. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga dimintai untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.

c. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mengharapkan atribut tertentu dan seberapa besar mereka rasakan.
d. Responden dapat merangking berbagai elemen dan penawaran berdasarkan derajat penting setiap elemen seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen.

Indikator Kepuasan Pelanggan

Dari teori yang di kemukakan di atas, maka dalam penelitian ini menuju pada teori yang di kemukakan Lupiyoadi (2011: 35), mengungkapkan terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, dengan indikator sebagai berikut:

1. Kualitas produk merupakan suatu kemampuan produk dalam melakukan fungsi-fungsinya, kemampuan itu meliputi daya tahan, kehandalan, ketelitian, yang diperoleh produk dengan secara keseluran.
2. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan
3. Emosional adalah suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis, psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak.
4. Harga adalah nilai suatu barang atau jasa yang diukur dengan jumlah uang.
5. Biaya adalah pengorbanan sumber ekonomis yang diukur dalam satuan uang, yang telah terjadi atau mungkin terjadi untuk mencapai tujuan tertentu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan diwilayah Kecamatan Gunungsitoli Utara Kota Gunungsitoli. Menurut Arikunto (2017: 234), mengatakan bahwa: "penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan". Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Dimana penulis akan menganalisa serta menarik kesimpulan penelitian secara deskriptif dengan metode statistik berdasarkan data dan informasi yang diperoleh.

Populasi

Menurut Sugiyono (2016: 80), menjelaskan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Populasi dalam penelitian ini adalah 314 (tiga ratus empat belas) rumah tangga pelanggan yang menggunakan listrik prabayar.

Sampel

Menurut Sugiyono (2016: 81), pengertian sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut", dengan menggunakan rumus Slovin ditemukan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitiaan ini berjumlah 32orang/responden.

Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Sebagai pedoman dalam mengetahui tingkat validitas item. Digunakan rumus korelasi product moment, dengan ketentuan:

1. Jika nilai $r > 0$ artinya telah terjadi hubungan yang linear positif, yaitu makin besar nilai variabel X (independen) makin besar pula nilai variabel Y (dependen), atau makin kecil X (independen) makin kecil pula nilai variabel Y (dependen).
2. Jika nilai $r < 0$ artinya telah terjadi hubungan yang linear negatif, yaitu makin kecil nilai variabel X (independen) makin besar nilai variabel Y (dependen) atau makin besar nilai variabel X (independen) makin kecil pula nilai variabel Y (dependen).
3. Jika nilai $r = 0$ artinya tidak ada hubungan sama sekali antara variabel X (independen) dengan variabel Y (dependen).

4. Jika nilai *r* = 1 atau nilai *r* = -1 telah terjadi hubungan linear sempurna yaitu berupa garis lurus; sedangkan untuk nilai *r* yang makin mengarah ke angka 0 maka garis makin tidak lurus.
   (Husein Umar, 2000 : 110)

Uji Reliabilitas Penelitian

Yang dimaksud dengan reliabilitas dalam penelitian ini adalah dapat dipercaya. Tes di katakan reliabel apabila tes tersebut menunjukkan hasil yang mantap. Untuk uji persyaratan alat penelitian dengan reliabiltas ini dilakukan dengan metode belah dua, yaitu membelah dua antara item-item ganjil dengan item-item genap yang disebut dengan ganjil genap. Untuk mengetahui reliabilitas seluruh tes digunakan rumus *Spearman Brown* dalam Suharsimi Arikunto (2017: 156).

Mencari Koefisiensi Korelasi

Mencari korelasi antara variabel X (kualitas pelayanan) dengan variabel Y (kepuasan konsumen) dengan tujuan pengujian hipotesis penelitian. Analisa korelasi product moment berguna untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan kuat dan hubungan suatu variabel dengan variabel lain.

Menentukan Koefisiensi Determinan

Menurut Umar (2010: 174), mengatakan bahwa koefisien determinan dimanfaatkan untuk mengetahui kontribusi variabel X dan variabel Y, disebut juga koefisiensi penentu yang dilambangkan dengan KD. Maka dalam penelitian ini koefisiensi determinan dipergunakan untuk mengukur berat variabel X terhadap Y.

Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui kehandalan korelasi antara $r_{xy,}$ yang diperoleh maka digunakan statistika t, yang disajikan sebagai berikut: $t = \frac{r_{xy}\sqrt{n-2}}{\sqrt{1}-r_{xy}2}$ dengan dk = n-2.

Jika r_{tabel} > dari $t_{hitung,}$ maka Ha diterima. Sebaliknya, jika r_{tabel} > dari $t_{-hitung,}$ maka Ho ditolak.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Data Responden Pada Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Hasil Total Skor Angket Pada Variabel X

	Kualitas Pelayanan X										
No. Responden	**X.1**	**X.2**	**X.3**	**X.4**	**X.5**	**X.6**	**X.7**	**X.8**	**X.9**	**X.10**	**Total (Y)**
1	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	34
2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	36
3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	34
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	33
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
6	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	28
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
8	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	33
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	37
11	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	33
12	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	32
13	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	34
14	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	34
15	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	33
16	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	34
17	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	32
18	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32
19	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	29
20	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	38
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	32
22	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	36
23	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	34

24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	33
25	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	34
26	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
27	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	32
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	30
31	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	32
32	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34

Sumber: Olahan Data, (2023)

Hasil Total Skor Angket Pada Variabel Y

No. Responden	**Kepuasan Pelanggan Y**										
	Y.1	**Y.2**	**Y.3**	**Y.4**	**Y.5**	**Y.6**	**Y.7**	**Y.8**	**Y.9**	**Y.10**	**Total (Y)**
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	1	27
3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	26
4	3	3	3	2	3	4	2	4	3	3	30
5	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	27
6	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	26
7	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	26
8	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	28
9	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	28
10	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29
11	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	30
12	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	31
13	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	30
14	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	30
15	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	30
16	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	31
17	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	28
18	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	28
19	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	29
20	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	35
21	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	32
22	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	33
23	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	34
24	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
25	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	32
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
27	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	32
28	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	30
29	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	30
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
31	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	27
32	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	34

Sumber: Olahan Data, (2023)

Hasil Uji Validitas Butir Soal Variabel X

Butir Soal	Pearson Correlation	R- Tabel	Sig. (2-tailed)
x_1	0,652	0,3494	0,000
x_2	0,628	0,3494	0,000
x_3	0,565	0,3494	0,001
x_4	0,455	0,3494	0,001
x_5	0,514	0,3494	0,003
x_6	0,709	0,3494	0,000
x_7	0,418	0,3494	0,002
x_8	0,588	0,3494	0,000
x_9	0,55	0,3494	0,001
x_10	0,539	0,3494	0,001

Sumber: Olahan Data, (2023)

Hasil Uji Validitas Butir Soal Variabel Y

Butir Soal	Pearson Correlation	R- Tabel	Sig. (2-tailed)
y_1	0,654	0,3494	0,000
y_2	0,676	0,3494	0,000
y_3	0,656	0,3494	0,001
y_4	0,456	0,3494	0,001
y_5	0,511	0,3494	0,003
y_6	0,871	0,3494	0,000
y_7	0,542	0,3494	0,002
y_8	0,659	0,3494	0,000
y_9	0,544	0,3494	0,001
y_10	0,564	0,3494	0,001

Sumber: Olahan Data, (2023)

Uji Realibilitas Variabel X

Uji realibilitas pada penelitian ini adalah menggunakan Croanbach Alpha. Adapun syarat dimana suatu alat ukur dapat dikatakan reliable adalah dimana nilai dari croanbach alpha lebih dari 0,60. Hasil pengujian realibilitas dengan bantuan program komputer SPSS Versi 20.0 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Hasil Uji Realibilitas Variabel X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,750	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X_1	29,37	8,652	,554	,776
X_2	29,54	8,903	,484	,784
X_3	29,60	8,718	,525	,779
X_4	29,40	8,600	,395	,796
X_5	29,54	8,432	,506	,780
X_6	29,49	8,551	,570	,774
X_7	29,49	8,787	,327	,806
X_8	29,51	8,787	,504	,781
X_9	29,37	8,476	,539	,777
X_10	29,37	8,946	,445	,787

Uji Realibilitas Variabel Y

Uji realibilitas pada penelitian ini adalah menggunakan Croanbach Alpha. Adapun syarat dimana suatu alat ukur dapat dikatakan reliable adalah dimana nilai dari croanbach alpha lebih dari 0,60. Hasil pengujian realibilitas dengan bantuan program komputer SPSS Versi 20.0 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Hasil Uji Realibilitas Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,785	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y_1	26,43	5,782	,408	,589
Y_2	26,51	5,551	,297	,607
Y_3	26,31	5,987	,320	,605
Y_4	26,69	5,575	,216	,633
Y_5	26,40	5,482	,430	,578
Y_6	26,54	5,844	,257	,615
Y_7	26,49	5,904	,276	,611
Y_8	26,51	5,728	,328	,600
Y_9	26,43	5,311	,553	,554
Y_10	26,54	6,020	,092	,663

Uji Koefisien Korelasi Dan Determinasi

Untuk menguji dan membuktikan secara statistik pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka penulis melakukan uji korelasi product moment dan uji determinasi dengan bantuan aplikasi SPSS Versi 20.0.

Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,743[a]	,711	,704	2,318

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X

Dari tabel diatas menunjukan pengaruh antara pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terdapat koefisien korelasi sebesar 0,743. Hal tersebut menandakan bahwa ada korelasi positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang tingkat hubunganya kuat. Dan didapatkan juga nilai dari koefisien determinasi sebesar 0,711 yang dimasukkan kedalam rumus:

$KD = rxy^2 \times 100\%$

$KD = 0,711 \times 100\%$

$KD = 71,1\%$

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) sebesar 71,1%.

Uji Regresi Linear Sederhana

Pengujian analisis statistik regresi linear sederhana pada penilitian ini menggunakan bantuan program komputer SPSS For Windows Versi 20.0. Yang dimana hasil pengolahan data menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel berikut:

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12,334	1	12,334	32,296	,000[b]
	Residual	161,135	30	5,371		
	Total	173,469	31			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X

Pada tabel diatas menjelaskan bahwa F hitung = 32,296 dengan tingkat signifikasi / probabilitas 0,000 < 0,05, maka model regresi dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Uji Hipotesis (Uji T)

Uji T digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen yang diuji pada taraf signifikan 0,05 atau 5%. Secara teknis pengujiannya dilakukan perbandingan antara nilai t hitung dengan nilai t tabel.

Untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Hasil Uji Hipotesis (Uji T)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22,425	4,872		3,603	,000
	TOTAL_X	7,221	7,146	7,267	7,515	,000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Berdasarkan hasil uji T diatas Variabel X kualitas pelayanan diperoleh nilai thitung = 7,515 dengan tingkat signifikasi 0,000. Dengan menggunakan batas signifikasi 0,05 didapat t tabel sebesar 1,697. Yang menandakan bahwa thitung > t tabel , yang berarti H_0 ditolak H_a diterima.

Uji Normalitas

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		32
Normal Parameters[a,b]	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,27989225
Most Extreme Differences	Absolute	,114
	Positive	,089
	Negative	-,114
Kolmogorov-Smirnov Z		,645
Asymp. Sig. (2-tailed)		,799

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasrkan hasil uji normalitasi Kolmogrov Smirnov diketahui nilai signifikasi yaitu 0,799 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedassitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Asumsi yang baik pada model regresi adalah tidak terjadi masalah heteroskedasitas. Apabila masalah heteroskedasitas terjadi maka akan menimbulkan keraguan analisis atau ketidakakuratan pada suatu hasil analisis regresi yang dilakukan Dasar pengambilan keputusan:

Apabila nilai siginifikasinya > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedasitias.

Apabila nilai signifikasinya < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terjadi masalah heteroskedasitas.

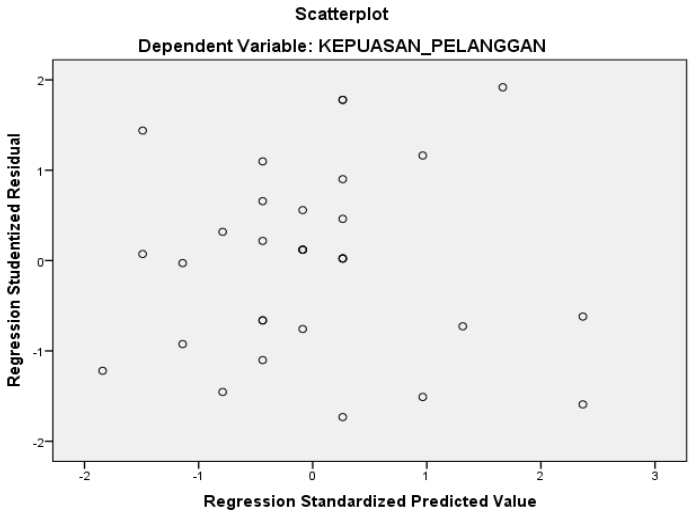
Uji Heteroskedasitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,807	2,840		-,636	,529
	KUALITAS_PELAYANAN	,108	,085	,227	1,274	,213

a. Dependent Variable: RES2

Dasi hasil uji heteroskedasitas Glejser diatas nilai signifikasi variabel kualitas pelayanan yang di dapatkan adalah 0,213 > 0,05 yang menandankan bahwa tidak terjadi masalah Heteroskedasitas.



Gambar Uji Heteroskedasitas

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa pola data titik-titik tidak meingindikasikan masalah-masalah pada heteroskedasitas. Sehingga dapat didimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedasitas.

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis diatas, dapat disimpulkan bahwa:

1. Dari hasil uji vailiditas didapatkan bahwa setiap item butir soal yang digunakan pada angket dinyatakan valid. Dimana nilai yang didapatkan dari hasil analisa data nilai r hitung > dari nilai r tabel.
2. Hasil uji realibilitas mendapatkan nilai croanbachalpha masing-masing variabel nilai croanbach alpha nya > 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan adalah alat ukur yang handal.
3. Hasil uji regresi linear sederhana didaptkan tingkat signifikasinya adalah, 0,000 < 0,05. Yang menandakan bahwa kualitas pelayanan dapat berpengaruh Terhadap kepuasan pelanggan Listrik prabayar Pada Kantor Kecamatan Gunungsitoli Utara
4. Dari hasil peritungan uji T diperoleh bahwa t hitung > t tabel atau 7,515 > 1,697 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diterima adalah ha dimana ada pengaruh ada kualitas pelayanan dapat berpengaruh Terhadap kepuasan pelanggan Listrik prabayar Pada Kantor Kecamatan Gunungsitoli Utara

5. kualitas pelayanan turut mendukung atau berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan Listrik prabayar dengan pengaruh sebesar 71,1% sedangkan sisanya 28,9% lainya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak turut diteliti pada penelitian ini.
6. Didapatkan nilai dari hasil uji korelasi antar variabel lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai sebesar 0,743 yang berada pada tingkat hubungan yang kuat.

SARAN

Dari hasil penelitian diatas maka penulis sarankan beberapa hal yaitu:

1. Sebaiknya memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, sehingga tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar menjadi meningkat.
2. Sebaiknya melakukan review kinerja sehingga dapat terus melakukan perbaikan dalam pelayanan kepada pelanggan.
3. Menetapkan standar kualitas pelayanan pada pelanggan listrk prabayar.

.

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, Ratminto, (2011). *Manajemen Pelayanan*, Penerbit: Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Assegaff, Christopher, (2019). *Pemasaran Jasa (Manusia, Teknologi, Strategi) Perspektif Indonesia*, Penerbit: Erlangga, Jilid 2 Edisi Ketujuh, Jakarta.

Arosmiati, Dwi Aryani, (2016), *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol.17 No.2.

Arikunto, Suharsimi, (2017). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Penerbit: Rineka Cipta, Jakarta.

Fajri, Sangadji, (2018), *Perilaku Konsumen (Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian)*, Edisi I, Penerbit Andi,Yogyakarta.

Julian, Yamit, (2011). *Manajemen Kualitas*, Penerbit: Ekonisia, Yogyakarta.

Kasmir, (2014). *Pemasaran Bank",* Penerbit: Kencana, Jakarta.

Kotler, Philip, (2010). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ke 13,Jilid ke 1 dan 2, Cetakan ke 4. Penerbit: Indeks, Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat, (2011), *Manajemen Pemasaran Jasa,* Edisi 2,Salemba Empat, Jakarta.

Rangkuti, Freddy, (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Rianto, Ismail, (2010). *Pengantar Manajemen,* Penerbit: Erlangga, Jakarta.

Rianti, M. Nur, 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Voucher LisrikPrabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelayanan Listrik Di Kota Tarakan. Tarakan: Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman. Vol.3, No1.*

Sambas, Muhudin, Ali, (2017). *Analisis korelasi, regresi dan jalur dalam penelitian,* Pustaka Setia, Bandung.

Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,cetakan ke-17,* Alfabet, Bandung.

Supranto, Sumarwan, (2011), *Riset Pemasaran Dan Konsumen,* PT. Penerbit IPBPress, Bogor.

Tiptoyo, Fandy, (2016). *Strategi Pemasaran, Edisi ke 3.* FEB UGM, Yogyakarta.

Umar, Husein, (2010). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa,* Ghalia Indonesia, Jakarta.

Wahyuningsih, Ismerisa, (2012). *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey padaPelanggan Listrik Pintar PT PLN (Persero) Area Yogyakarta).* skripsi: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.