

# STUDI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI AREA BALI SELATAN

Nyoman Oka Arwata<sup>1</sup>, I Wayan Rinas<sup>2</sup>, A.A Gede Maharta Pemayun<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Teknik Elektro, Fakultas Teknik, Universitas Udayana

Email : damuhratugede@gmail.com<sup>1</sup>, rinas@ee.unud.ac.id<sup>2</sup>, maharta@ee.unud.ac.id<sup>3</sup>

## Abstrak

Dari hasil studi pengolahan data mengenai kepuasan pelanggan listrik prabayar PT. PLN (Persero) Distribusi Area Bali Selatan, dinyatakan bahwa pelanggan yang telah menggunakan layanan listrik prabayar sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PLN. Berdasarkan olah data statistik dengan software SPSS semua item pertanyaan yang digunakan pada kuesioner dinyatakan valid dan reliabel. Hasil pengukuran tegangan listrik yang dilakukan di rumah pelanggan didapatkan bahwa 100% tegangan yang diukur adalah tegangan normal dengan nilai 220 Volt. Berdasarkan urutan peringkat pada tingkat yang dirasakan yaitu item yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah kontinuitas listrik (4,6%) dan item yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah kecepatan pelayanan permohonan PB (Pasang Baru) / PD (Perubahan Daya) / PS (Penyambungan Sementara) (3,53%). Sedangkan urutan peringkat pada tingkat yang diharapkan yaitu item yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah kontinuitas listrik (5%) dan item yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah kejelasan dan kemudahan prosedur PB (Pasang Baru) / PD (Perubahan Daya) / PS (Penyambungan Sementara) (4,77%).

**Kata kunci :** Kepuasan pelanggan, stabilitas tegangan listrik, olah data statistik SPSS

## 1. PENDAHULUAN

Daerah Bali selatan identik dengan daerah pariwisata dibandingkan dengan daerah lainnya di Bali, hal ini menyebabkan terjadinya arus urbanisasi di daerah tersebut. Dengan bertambahnya jumlah penduduk maka pembangunan rumah tinggal juga semakin banyak, yang membuat jumlah pelanggan listrik mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah pelanggan juga harus diimbangi dengan pelayanan maksimal yang diberikan kepada pelanggan. Pendistribusian energi listrik di Bali Selatan menjadi tanggung jawab PT. PLN (Persero) Distribusi Bali Area Bali Selatan. Layanan listrik dengan sistem prabayar masih tergolong baru, maka dilakukan survey dalam hal kepuasan pelanggan kepada pelanggan yang telah menggunakan layanan listrik prabayar.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### 2.1 Stabilitas Tegangan Listrik

Suatu sistem tenaga listrik yang baik harus memiliki nilai tegangan sebesar 220 Volt. Batas nilai toleransi yang diperbolehkan untuk nilai tegangan listrik adalah  $\pm 5\%$ . Nilai tegangan yang konstan akan mengoptimalkan unjuk kerja dari peralatan listrik yang digunakan oleh pelanggan [1].

Di Indonesia tegangan listrik AC (*alternating current*) memiliki nilai standar kestabilan tegangan, untuk sistem 1 phase bernilai 220 Volt dan sistem 3 phase bernilai 380 Volt. Tegangan yang tidak stabil sangat mengganggu serta merugikan pelanggan listrik, karena dapat menyebabkan kerusakan pada peralatan elektronik. Untuk mengetahui apakah tegangan listrik di rumah stabil atau tidak, dapat dilakukan dengan melakukan pengukuran tegangan listrik. Alat yang diperlukan yaitu AVO (*ampere, volt, ohm*) meter. Hal yang harus diperhatikan sebelum melakukan pengukuran tegangan listrik adalah mengetahui nilai tegangan yang akan diukur yaitu untuk sistem 1 phase bernilai 220 Volt dan sistem 3 phase bernilai 380 Volt. Untuk mengetahui nilai tegangan saat pengukuran digunakan persamaan berikut [2] :

$$\text{Tegangan Terukur} = \frac{\text{BU}}{\text{SM}} \times \text{JP} \quad (1)$$

Keterangan :

BU : Batas ukur yang digunakan pada AVO meter

SM : Skala maksimum yang dipakai saat pengukuran

JP : Nilai yang tertera pada jarum penunjuk AVO meter saat pengukuran

## 2.2 Elemen Kualitas Pelayanan Jasa

Dalam proses kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ada 5 elemen utama yang harus dipenuhi yaitu [3] :

1. Bukti Fisik  
Bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan  
Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya Tanggap  
Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan respon atau kesiapan petugas dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan solusi penanganan yang cepat.
4. Jaminan  
Jaminan (*assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, *skill* dan sikap yang baik harus dimiliki oleh petugas.
5. Empati  
Empati (*empathy*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

## 2.3 Mengolah Data Statistik

Untuk mengolah data statistik digunakan *software* SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*). Dalam mengolah data statistik dilakukan beberapa pengujian seperti uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis *Importance Performance* [4].

### 2.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen (kuesioner) yang digunakan dalam pengumpulan data. Dasar pengambilan keputusan pada uji validitas adalah jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dikatakan valid, sementara jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dikatakan tidak valid.

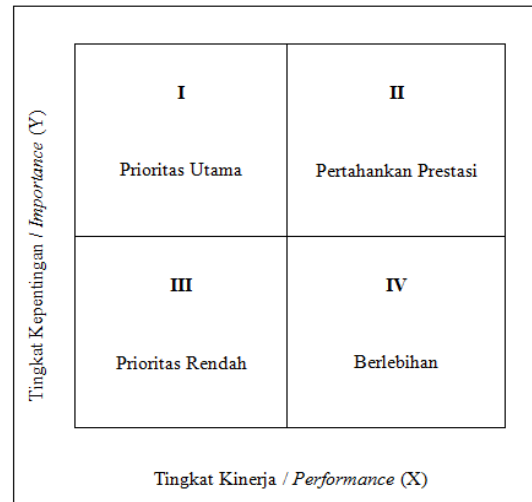
### 2.3.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat konsistensi suatu test, yakni sejauh mana suatu test dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Nilai untuk mengukur reliabilitas suatu instrumen adalah nilai *Cronbach's Alpha*. Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai  $\alpha \geq r_{tabel}$  maka item-item angket yang digunakan dinyatakan reliabel, sebaliknya jika nilai  $\alpha \leq r_{tabel}$  maka item-item angket yang digunakan dinyatakan tidak reliabel.

### 2.3.3 Importance Performance Analysis

Metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap

pelayanan yang diberikan. Metode analisis *Importance Performance* akan menghasilkan penilaian yang berbeda-beda pada masing-masing kuadran dalam bentuk diagram kartesius *Importance Performance Analysis*. Bentuk diagram kartesius *Importance Performance Analysis* dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (Widyaningrum, R. 2004)

Keterangan gambar :

1. Kuadran pertama (I)  
Disebut dengan daerah prioritas yang perlu dibenahi karena harapan tinggi sedangkan persepsi layanan rendah.
2. Kuadran kedua (II)  
Disebut dengan daerah yang harus dipertahankan, karena harapan tinggi dan persepsi layanan juga tinggi. Ini adalah kuadran yang memuat unsur-unsur yang dianggap penting oleh pelanggan dan persepsi layanan yang diterima sudah sesuai antara yang dirasakan dengan diharapkan.
3. Kuadran ketiga (III)  
Disebut sebagai prioritas rendah, karena daerah ini menunjukkan harapan rendah dan persepsi layanan rendah.
4. Kuadran keempat (IV)  
Dikategorikan sebagai daerah berlebihan, karena harapan rendah namun persepsi layanan tinggi. Sehingga bukan menjadi prioritas untuk dibenahi.

## 3. METODE PENELITIAN

Adapun langkah - langkah penelitian sebagai berikut :

1. Mencari data jumlah pelanggan listrik prabayar serta data pelanggan listrik prabayar PT. PLN (Persero) Distribusi Area Bali Selatan yang dijadikan populasi.

Menghitung jumlah sampel menggunakan persamaan berikut [4] :

$$n = \frac{N}{1 + N \times (e)^2} \quad (2)$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Angka kelonggaran ketidakteknelian yang dapat ditoleransi sebesar 10%

2. Memilih sampel dengan metode *non random sampling* yaitu pada setiap elemen populasi tidak mempunyai kemungkinan yang sama untuk dijadikan sampel.
3. Menyerbarkan kuesioner penelitian kepada responden sebanyak 100 orang responden yang telah ditentukan sebagai sampel.
4. Pengolahan data hasil penilaian responden pada kuesioner yang dibagikan menggunakan skala *likert* dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a. Penilaian "sangat memuaskan" (SM) diberi score 5
  - b. Penilaian "memuaskan" (M) diberi score 4
  - c. Penilaian "cukup memuaskan" (CM) diberi score 3
  - d. Penilaian "kurang memuaskan" (KM) diberi score 2
  - e. Penilaian "tidak memuaskan" (TM) diberi score 1
5. Uji validitas, untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen pada kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data.
6. Melakukan uji reliabilitas, untuk mengukur tingkat reliabilitas suatu instrumen disebut nilai *Cronbach's Alpha*.

7. Analisis *importance performance*, untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Metode analisis *Importance Performance* akan menghasilkan penilaian yang berbeda-beda pada masing-masing kuadran dalam bentuk diagram kartesius *Importance Performance Analysis*. Untuk menghitung nilai *performance* (X) digunakan persamaan berikut [4] :

$$X = \sum \frac{\bar{X}_i}{K} \quad (3)$$

Keterangan :

X = Rata-rata dari total rata-rata bobot tingkat kinerja (dirasakan)

$\bar{X}_i$  = Penjumlahan nilai rata-rata setiap item pertanyaan pada tingkat kinerja (dirasakan)

K = Jumlah pertanyaan pada kuesioner  
Sedangkan untuk menghitung nilai *importance* (Y) digunakan persamaan berikut [4] :

$$Y = \sum \frac{\bar{Y}_i}{K} \quad (4)$$

Keterangan :

Y = Rata-rata dari total rata-rata bobot tingkat kepentingan (diharapkan)

$\bar{Y}_i$  = Penjumlahan nilai rata-rata setiap item pertanyaan pada tingkat kepentingan (diharapkan)

K = Jumlah pertanyaan pada kuesioner

8. Pembuatan diagram kartesius *importance performance analysis*.
9. Pengurutan peringkat nilai rata-rata setiap item pertanyaan pada kuesioner berdasarkan tingkat dirasakan dan diharapkan.
10. Analisis Gap (tingkat kesenjangan)

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Penilaian Responden Berdasarkan Tingkat Dirasakan dan Diharapkan

Hasil penilaian responden berdasarkan tingkat yang dirasakan pada kuesioner yang dibagikan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Penilaian Responden Berdasarkan Tingkat Dirasakan

No	Variabel Kualitas Pelayanan	Tingkat Dirasakan					Jumlah
		SM	M	CM	KM	TM	
1	Kestabilan tegangan di tempat anda	30	59	11	0	0	100
2	Kontinuitas listrik	67	26	7	0	0	100
3	Lamanya Padam dan Respon Pemulihan	32	40	16	8	4	100
4	Kecepatan merespon keluhan pelanggan	30	31	29	7	3	100
5	Kecepatan petugas mengatasi keluhan pelanggan	30	30	29	9	2	100
6	Keterbukaan informasi perhitungan tagihan	28	53	12	5	2	100
7	Kejelasan dan kemudahan prosedur PBPDIPS	37	29	28	4	2	100
8	Kecepatan pelayanan permohonan PBPDIPS	24	26	34	11	5	100
9	Kemudahan memahami informasi di Web, call centre, media cetak	39	35	14	8	4	100
10	Kemudahan menghubungi call centre PLN 123	26	49	15	6	4	100
11	Layanan gratis bongkar pasang kWh prabayar jika mengalami error	38	36	12	8	6	100
12	Kemudahan dalam membeli voucher listrik prabayar	32	51	12	5	0	100

Untuk mencari total nilai rata-rata tingkat yang dirasakan (X) yang akan dipakai sebagai garis pembagi pada diagram kartesius *Importance Performance Analysis* dapat dihitung dengan cara :

$$X = \sum \frac{\bar{X}_i}{K}$$

$$X = \sum \frac{47,56}{12} = 3,963$$

Dari hasil perhitungan didapatkan nilai rata-rata dari total rata-rata bobot tingkat kinerja (dirasakan) adalah 3,963

Hasil penilaian responden berdasarkan tingkat yang diharapkan pada kuesioner yang dibagikan dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2. Hasil Penilaian Responden Berdasarkan Tingkat Diharapkan**

No	Variabel Kualitas Pelayanan	Tingkat Dirasakan					Jumlah
		SM	M	CM	KM	TM	
1	Kestabilan tegangan di tempat anda	99	1	0	0	0	100
2	Kontinuitas listrik	100	0	0	0	0	100
3	Lamanya Padam dan Respon Pemulihan	94	6	0	0	0	100
4	Kecepatan merespon keluhan pelanggan	98	1	1	0	0	100
5	Kecepatan petugas mengatasi keluhan pelanggan	94	6	0	0	0	100
6	Keterbukaan informasi perhitungan tagihan	97	3	0	0	0	100
7	Kejelasan dan kemudahan prosedur PB/PD/PS	80	17	3	0	0	100
8	Kecepatan pelayanan permohonan PB/PD/PS	90	7	3	0	0	100
9	Kemudahan memahami informasi di Web, call centre, media cetak	88	11	1	0	0	100
10	Kemudahan menghubungi call centre PLN 123	87	10	3	0	0	100
11	Layanan gratis bongkar pasang kWh prabayar jika mengalami error	89	11	0	0	0	100
12	Kemudahan dalam membeli voucher listrik prabayar	98	2	0	0	0	100

Untuk mencari total nilai rata-rata tingkat yang diharapkan (Y) yang akan dipakai sebagai garis pembagi pada diagram kartesius *Importance Performance Analysis* dapat dihitung dengan cara :

$$Y = \frac{\sum \bar{Y}_i}{K}$$

$$Y = \frac{\sum 59,03}{12} = 4,919$$

Dari hasil perhitungan didapatkan nilai rata-rata dari total rata-rata bobot tingkat kepentingan (diharapkan) adalah 4,919

#### 4.2 Pengukuran Tegangan Listrik

Pengukuran tegangan listrik di rumah pelanggan yang dijadikan sampel penelitian dilakukan selama satu minggu. Pengukuran dimulai kurang lebih sekitar pukul 10.00 pagi sampai selesai. Dari hasil pengukuran tegangan listrik didapatkan bahwa 100% tegangan yang diukur adalah tegangan listrik normal, angka yang tertera pada jarum penunjuk AVO meter analog saat dilakukan pengukuran adalah 220. Walaupun ada beberapa tegangan pada saat dilakukan pengukuran, nilainya berada di bawah standar dengan kisaran angka antara 210 – 215 Volt. Nilai tersebut tidak terlalu berpengaruh karena ada nilai toleransi tegangan yang diperbolehkan PLN yaitu  $\pm 5\%$ , sehingga nilai tegangan tersebut dapat dikatakan normal.

#### 4.3 Pengolahan Data Statistik

Dalam mengolah data statistik dilakukan beberapa pengujian seperti uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis *Importance Performance*.

##### 4.3.1 Uji Validitas

Hasil uji validitas dengan *software* SPSS dapat dilihat pada tabel 3. Nilai  $r_{\text{tabel}}$  untuk 100 responden adalah 0,196.

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Dengan SPSS**

No	Item pertanyaan ke-	Nilai $r_{\text{hitung}}$	Nilai $r_{\text{tabel}}$	Keterangan
1	1	0,464	0,196	Valid
2	2	0,769	0,196	Valid
3	3	0,545	0,196	Valid
4	4	0,452	0,196	Valid
5	5	0,773	0,196	Valid
6	6	0,557	0,196	Valid
7	7	0,795	0,196	Valid
8	8	0,818	0,196	Valid
9	9	0,848	0,196	Valid
10	10	0,452	0,196	Valid
11	11	0,889	0,196	Valid
12	12	0,784	0,196	Valid

Dari hasil uji validitas pada tabel di atas memperlihatkan bahwa nilai  $r_{\text{hitung}}$  untuk semua item pertanyaan pada kuesioner yang dibagikan kepada responden bernilai lebih besar dari nilai  $r_{\text{tabel}}$ . Dasar pengambilan keputusan pada uji validitas menyatakan bahwa, jika nilai  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  dikatakan valid. Sehingga semua item pertanyaan pada kuesioner yang dibagikan kepada responden dinyatakan valid.

##### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Hasil uji validitas dengan *software* SPSS dapat dilihat pada tabel 4. Nilai  $r_{\text{tabel}}$  untuk 100 responden adalah 0,196.

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Dengan SPSS**

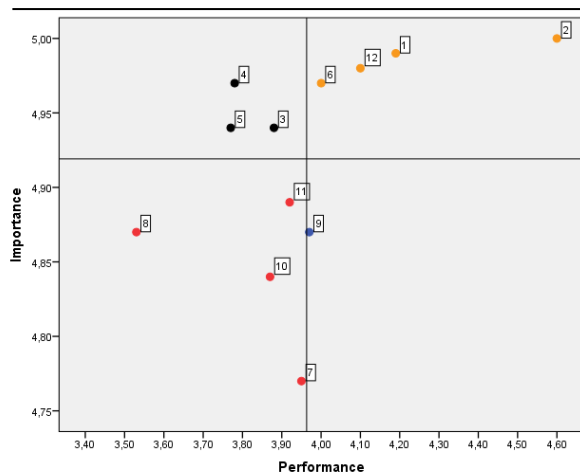
No	Item pertanyaan ke-	Nilai Cronbach's Alpha	Nilai $r_{\text{tabel}}$	Keterangan
1	1	0,892	0,196	Reliabel
2	2	0,892	0,196	Reliabel
3	3	0,892	0,196	Reliabel
4	4	0,892	0,196	Reliabel
5	5	0,892	0,196	Reliabel
6	6	0,892	0,196	Reliabel
7	7	0,892	0,196	Reliabel
8	8	0,892	0,196	Reliabel
9	9	0,892	0,196	Reliabel
10	10	0,892	0,196	Reliabel
11	11	0,892	0,196	Reliabel
12	12	0,892	0,196	Reliabel

Dari hasil uji reliabilitas memperlihatkan bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk semua item pertanyaan pada kuesioner yang dibagikan kepada responden adalah 0,892 dan nilai  $r_{\text{tabel}}$  adalah 0,196. Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai  $\alpha \geq r_{\text{tabel}}$ , sehingga item-item pertanyaan pada kuesioner yang dibagikan kepada responden semuanya dinyatakan reliabel.

##### 4.3.3 Importance Performance Analysis

Dari hasil perhitungan, didapatkan nilai rata-rata total tingkat dirasakan (X) adalah 3,963 dan nilai rata-rata total tingkat diharapkan (Y) sebesar 4,919. Nilai ini yang digunakan sebagai garis pembagi pada diagram kartesius *Importance Performance Analysis*.





Gambar 6. Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

Pada diagram kartesius *Importance Performance Analysis* seperti pada gambar 6 terbagi menjadi empat kuadran. Pada masing-masing kuadran menggambarkan keadaan yang berbeda-beda.

Kuadran I disebut daerah dengan prioritas utama yang harus dibenahi karena harapan tinggi sedangkan persepsi layanan rendah yang meliputi lamanya padam dan respon pemulihan (Item pertanyaan ke-3), kecepatan merespon keluhan pelanggan (kWh prabayar *error*, muncul tulisan "periksa" pada kWh prabayar) (Item pertanyaan ke-4), dan kecepatan petugas mengatasi keluhan pelanggan (Item pertanyaan ke-5).

Kuadran II disebut dengan daerah yang harus dipertahankan prestasinya, karena harapan tinggi dan persepsi layanan juga tinggi, karena pada kuadran ini antara pelayanan yang dirasakan dan diharapkan sudah sesuai menurut pelanggan yang meliputi kestabilan tegangan di tempat anda (Item pertanyaan ke-1), kontinuitas listrik (Item pertanyaan ke-2), keterbukaan informasi perhitungan tagihan (Item pertanyaan ke-6), dan kemudahan dalam membeli *voucher* listrik prabayar (Item pertanyaan ke-12)

Kuadran III disebut sebagai prioritas rendah, karena daerah ini menunjukkan harapan rendah dan persepsi layanan rendah. Ini adalah kuadran yang memuat unsur-unsur yang dianggap kurang penting oleh pelanggan yang meliputi kejelasan dan kemudahan prosedur PB/PD/PS (Item pertanyaan ke-7), kecepatan pelayanan permohonan PB/PD/PS (Item pertanyaan ke-8), kemudahan menghubungi *call centre* PLN 123 (Item pertanyaan ke-10), dan layanan gratis bongkar pasang kWh prabayar jika mengalami *error* (Item pertanyaan ke-11).

Kuadran IV dikategorikan sebagai daerah berlebihan, karena harapan rendah namun

persepsi layanan tinggi, jadi bukan menjadi prioritas untuk dibenahi yang meliputi kemudahan memahami informasi di *website*, media cetak, dan media elektronik (Item pertanyaan ke-9).

#### 4.4 Urutan Peringkat Berdasarkan Tingkat Dirasakan dan Tingkat Diharapkan

Nilai rata-rata semua item pertanyaan pada kuesioner yang digunakan berdasarkan tingkat yang dirasakan dan diharapkan, dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Nilai Rata-Rata Seluruh Item Pertanyaan Berdasarkan Tingkat Dirasakan dan Diharapkan

No	Item pertanyaan ke-	Rata-rata performance (%)	Rata-rata importance (%)
1	1	4,19	4,99
2	2	4,6	5
3	3	3,88	4,94
4	4	3,78	4,97
5	5	3,77	4,94
6	6	4	4,97
7	7	3,95	4,77
8	8	3,53	4,87
9	9	3,97	4,87
10	10	3,87	4,84
11	11	3,92	4,89
12	12	4,1	4,98

Nilai rata-rata tertinggi pada tingkat *performance* (dirasakan) yaitu item pertanyaan ke 2 yaitu kontinuitas listrik (4,6%) dan terendah adalah item pertanyaan ke 8 yaitu kecepatan pelayanan permohonan PB (pasang baru) / PD (perubahan daya) / PS (penyambungan sementara) (3,53%).

Nilai rata-rata tertinggi pada tingkat *importance* (diharapkan) yaitu item pertanyaan ke 2 yaitu kontinuitas listrik (5%) dan terendah adalah item pertanyaan ke 7 yaitu kejelasan dan kemudahan prosedur PB (pasang baru) / PD (perubahan daya) / PS (penyambungan sementara) (4,77%).

#### 4.5 Analisis Gap

Pada analisis gap kemungkinan untuk munculnya nilai gap positif sangat kecil. Akan tetapi ada nilai toleransi yang menyatakan jika semakin kecil nilai negatifnya maka semakin baik, dengan nilai gap lebih kecil dari - 1,0. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian dan nilai gap dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Tingkat Kesesuaian dan Gap Antara Tingkat Dirasakan dan Diharapkan

No	Item pertanyaan ke-	Rata-Rata Dirasakan	Rata-Rata Diharapkan	Tingkat Kesesuaian	Nilai Gap
1	1	4,19	4,99	0,839679	-0,8
2	2	4,6	5	0,92	-0,4
3	3	3,88	4,94	0,785425	-1,06
4	4	3,78	4,97	0,760563	-1,19
5	5	3,77	4,94	0,763158	-1,17
6	6	4	4,97	0,804829	-0,97
7	7	3,95	4,77	0,828092	-0,82
8	8	3,53	4,87	0,724846	-1,34
9	9	3,97	4,87	0,815195	-0,9
10	10	3,87	4,84	0,799587	-0,97
11	11	3,92	4,89	0,801636	-0,97
12	12	4,1	4,98	0,823293	-0,88

Dari hasil analisis gap dapat dikatakan bahwa pelanggan yang telah menggunakan layanan listrik Prabayar sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PLN. Dalam hal ini ada 8 item yang sudah memenuhi pelayanan dalam hal kepuasan pelanggan listrik Prabayar. Hal ini dikatakan sudah mewakili kualitas pelayanan dalam hal kepuasan pelanggan listrik Prabayar.

## **5 SIMPULAN**

1. Nilai tegangan listrik yang diukur 100% adalah tegangan normal dengan nilai 220 Volt. Semua item pertanyaan pada kuesioner yang digunakan dinyatakan valid dan reliabel.
2. Pelanggan yang telah menggunakan layanan listrik Prabayar sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PLN, seperti ditunjukkan dari hasil analisis gap berdasarkan 12 item pertanyaan yang digunakan, terdapat 8 item yang telah memenuhi kepuasan pelanggan, hal ini dikatakan sudah mewakili kualitas pelayanan dalam hal kepuasan pelanggan listrik Prabayar.
3. Peringkat dengan nilai rata-rata tertinggi berdasarkan tingkat yang dirasakan adalah kontinuitas listrik (4,6%), sedangkan peringkat dengan nilai rata-rata terendah kecepatan pelayanan permohonan PB/PD/PS (3,53%)
4. Peringkat dengan nilai rata-rata tertinggi berdasarkan tingkat yang diharapkan adalah kontinuitas listrik (5%), sedangkan peringkat dengan nilai rata-rata terendah kejelasan dan kemudahan prosedur PB/PD/PS (4,77%).

## **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Dwi Restu. Studi Perbaikan Kualitas Tegangan Dan Rugi-Rugi Daya Pada Penyulang Pupur Dan Bedak Menggunakan Bank Kapasitor, Trafo Pengubah Tap Dan Penggantian Kabel Penyulang. Universitas Indonesia; 2008
- [2] Natalia Brenda. AVO Meter Analog. Politeknik Elektronika Negeri Surabaya; 2013
- [3] Eka Agustina. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan kWh Meter Listrik Prabayar (LPB) pada PT. PLN (Persero) UPJ Banjaran. Universitas Pasundan Bandung; 2012
- [4] Widyaningrum Riny. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor). Institut Pertanian Bogor; 2004