

PENGARUH KUALITAS PRODUK LISTRIK PRABAYAR DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PLN (PERSERO) AREA GORONTALO RAYON TELAGA

Endi Rahman

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gorontalo

e-mail: endi.rahman1306@gmail.com

Abstract: *This research aims at investigating whether PT PLN (Persero) Gorontalo Area Rayon Telaga paid attention to the quality of prepaid electricity products and the performance of employees performance gave satisfaction to their customers. The Synergy between products and employee performance simoultantly can provides best service to customers. The method used in this research is an associative research causal, namely research that reveals problems and examines the relationship or influence of two or more variables. While causal research is research whose relationship has an influence between two or more variables. Analysis of research data using validity and reliability tests and multiple regression tests, multiple correlation tests, hypothesis testing and multiple determination tests. From the results of the analysis through questionnaires processed using the SPSS application it can be concluded that the quality of prepaid electricity products and employee performance has an influences on customer satisfaction. The conclusions that can be drawn from research that has been done that the quality of prepaid electricity products and employee performance have a significant influences on customer satisfaction at PT PLN (Persero) Gorontalo Area Rayon Telaga.*

Keyword: *Quality of Prepaid Electricity Products, Performance of Employees, Customer Satisfaction*

Abstrak Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk melihat apakah PT PLN (persero) Area Gorontalo Rayon Telaga memperhatikan kualitas produk listrik Prabayar dan kinerja karyawan secara bersama-sama memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Sinergi antara produk dan kinerja karyawan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian asosiatif yang bersifat kausal, yaitu penelitian yang mengungkapkan permasalahan dan meneliti hubungan atau pengaruh dua variable atau lebih. Sementara penelitian kausal adalah penelitian yang hubungannya bersifat mempengaruhi antara dua variable atau lebih. Analisis data hasil penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas serta uji regresi berganda, uji korelasi berganda, uji hipotesis dan uji determinasi berganda. Dari hasil analisis melalui penyebaran angket yang diolah menggunakan aplikasi SPSS dapat disimpulkan bahwa kualitas produk listrik Prabayar dan kinerja karyawan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang telah dilakukan bahwa kualitas produk listrik Prabayar dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (persero) Area Gorontalo Rayon Telaga.

Kata Kunci: Kualitas Produk Listrik Prabayar, Kinerja Karyawan, Kepuasan Pelanggan

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan Persetujuan Bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia. Maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mengesahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Produk listrik prabayar milik PLN cara penggunaannya sama dengan handphone (HP), dimana meter prabayar berfungsi sebagai media sekaligus penghitung pemakaian pelanggan. Tetapi pada meter prabayar menggunakan alat pembatas berupa MCB (mini circuit breaker) yang berfungsi sebagai alat pembatas daya. Misalnya ketika pelanggan yang menggunakan daya 900 watt tidak bisa memakai daya melebihi kapasitas MCB.

Salah satu perbedaan listrik prabayar dan listrik pasca bayar terletak pada cara pembiayaannya. Pada listrik pasca bayar pelanggan sudah bisa

langsung menikmati kWH, setelah itu baru melakukan pembayaran dari hasil pencatatan yang dilakukan oleh petugas catat meter. sedangkan pada produk listrik prabayar, pelanggan membeli dulu kWH, setelah itu baru pelanggan bisa menikmati listrik.

Dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, banyak hal-hal yang perlu diperhatikan oleh PT PLN (persero) Area Gorontalo Rayon Telaga. Selain berinovasi terhadap produk-produk baru, PT PLN juga harus terus mengevaluasi hasil dari produk listrik prabayar. Untuk mengevaluasi produk listrik prabayar tersebut, dibutuhkan kinerja yang baik dari karyawan PT PLN (persero) Rayon Telaga.

Dengan adanya listrik prabayar ini, manajemen SDM (sumber daya manusia) PT PLN perlu meningkatkan kinerja karyawannya, agar karyawan tersebut mampu menangani dengan tepat dan cepat masalah-masalah yang muncul sehubungan dengan penanganan masalah listrik prabayar.

Listrik prabayar merupakan produk inovasi dari PLN, seperti halnya pengisian pulsa isi ulang pada telepon seluler, maka pada sistem

listrik Prabayar, pelanggan juga terlebih dahulu membeli token (voucher listrik isi ulang) yang terdiri dari 20 digit nomor yang bisa diperoleh melalui gerai ATM sejumlah bank atau melalui loket-loket pembayaran tagihan listrik online. Lalu, 20 digit nomor token tadi dimasukkan (diinput) ke dalam kWh (kilo watt hours) Meter khusus yang disebut dengan Meter Prabayar dengan bantuan keypad yang sudah tersedia di meter Prabayar. Nantinya, lewat layar yang ada di meter Prabayar akan tersajikan sejumlah informasi penting yang langsung bisa diketahui dan dibaca oleh pelanggan terkait dengan penggunaan listriknya, seperti:

1. Informasi jumlah energi listrik (kWH) yang dimasukkan (diinput).
2. Jumlah energi listrik (kWH) yang sudah terpakai selama ini
3. Jumlah energi listrik yang sedang terpakai saat ini (real time).
4. Jumlah energi listrik yang masih tersisa

Kepuasan konsumen dianggap sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Kepuasan konsumen merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan..

Oleh karena itu perusahaan listrik negara dalam memberikan kepuasan terhadap pelayanannya haruslah selalu memperbaiki dan mengevaluasi, apakah PLN sudah memberikan pelayanan yang baik untuk konsumennya?. Karena kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kualitas barang dan jasa yang dikehendaki pelanggan.

Teori kualitas produk

Menurut Tjiptono (2008:67) “kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat (benefit) bagi pelanggan. Dalam buku manajemen pemasaran prof.dr.Thamrin Abdulah, MM. MPD dan dr. Francis Tantri, SE, MM (2012 :153), produk sebagai segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, dipergunakan, atau dikonsumsi, dan yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Maka, dari uraian diatas tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas produk adalah suatu kondisi dinamis yang saling berhubungan meskipun dapat memiliki defenisi yang berbeda, tetapi produk produk pada intinya memilioki suatu spesifikasi terhadap suatu barang dan jasa yang dapat menimbulkan kepuasan yang memenuhi atau melebihi harapan bagi konsumen yang menggunakannya. Banyak klasifikasi produk yang dikemukakan ahli pemasaran, diantaranya pendapat yang dikemukakan oleh Kotler (2002;451), produk dapat diklasifikasikan menjadi beberapa kelompok, yaitu :

1) Barang

Barang merupakan produk yang berwujud fisik, sehingga bisa , dilihat, diraba, disentuh, dirasa, dipegang,disimpan, dipindahkan, dan perlakuan fisik lainnya, menurut Kotler (2000), ada deapan dimensi kualitas produk, yaitu :

- a. Kinerja (performance)
- b. Dimensi keistimewaan tambahan (feature)
- c. Keandalan (reliability)
- d. Keawetan (durability)
- e. Kesesuaian (conformance)

- f. Dimensi keindahan (aesthetic)
- g. Dimensi kemudahan perbaikan (serviceability)
- h. Dimensi kuitas yang dipersepsikan (perceived quality)

2) Jasa

Kotler dalam buku Manajemen Pemasaran Jasa Rambat Lupiyoadi dan A.Hamdani (2006;6) juga mendefinisikan jasa sebagai berikut: "Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produknya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu fisik.

Kualitas Produk Listrik Prabayar

a. Apa yang dimaksud dengan produk listrik prabayar (<http://www.pln.co.id/?p=50>)

Selama ini pelanggan PLN mendapat layanan listrik pascabayar, yaitu Pelanggan menggunakan energi listrik dulu dan membayar belakangan, pada bulan berikutnya. Setiap bulan

PLN harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar Pelanggan, melakukan penagihan kepada Pelanggan yang terlambat atau tidak membayar, dan memutus aliran listrik jika konsumen terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu.

Mekanisme tersebut di atas tidak dilaksanakan pada sistem listrik pintar (prabayar). Pada sistem listrik pintar, pelanggan mengeluarkan uang/biaya lebih dulu untuk membeli energi listrik yang akan dikonsumsinya. Besar energi listrik yang telah dibeli oleh pelanggan dimasukkan ke dalam Meter Prabayar (MPB) yang terpasang dilokasi Pelanggan melalui sistem 'token' (pulsa) atau stroom.

MPB (meter prabayar) menyediakan informasi jumlah energi listrik (kWh) yang masih bisa dikonsumsi. Persediaan kWh tersebut bisa ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan Pelanggan. Dengan demikian, Pelanggan bisa lebih mudah mengoptimalkan konsumsi listrik dengan mengatur sendiri jadwal dan jumlah pembelian listrik. Dengan menggunakan Listrik Pintar, pelanggan

tidak perlu berurusan dengan pencatatan meter yang biasanya dilakukan setiap bulan, dan tidak perlu terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan.

b. Keuntungan dan kerugian menggunakan listrik prabayar

1. Keuntungan menggunakan listrik prabayar (www.pln.co.id/?p=501)

a) Pelanggan lebih mudah mengendalikan pemakaian listrik.

Melalui meter elektronik prabayar pelanggan dapat memantau pemakaian listrik sehari-hari dan setiap saat. Di meter tersebut tertera angka sisa pemakaian kWh terakhir. Bila dirasa boros, pelanggan dapat mengerem pemakaian listriknya.

b) Pemakaian listrik dapat disesuaikan dengan anggaran belanja.

Dengan nilai Pulsa Listrik (voucher) bervariasi mulai Rp 20.000,0 s.d. Rp 1.000.000,- memberikan keleluasaan bagi pelanggan dalam membeli listrik sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan

(lebih terkontrol dalam mengatur anggaran belanja keluarga).

- c) Tidak akan terkena biaya keterlambatan

Tidak ada lagi biaya tambahan bayar listrik dikarenakan terbebani biaya keterlambatan akibat lupa bayar tagihan listrik.

- d) Privasi lebih terjaga

Untuk pelanggan yang menginginkan kenyamanan lebih, dengan menggunakan Listrik Pintar tidak perlu menunggu dan membukakan pintu untuk petugas pencatatan meter karena meter prabayar secara otomatis mencatat pemakaian listrik anda (akurat dan tidak ada kesalahan pencatatan meter).

- e) Jaringan luas pembelian listrik isi ulang

Saat ini pembelian Pulsa Listrik (voucher) Pintar sudah bisa didapatkan di lebih dari 30.000 ATM di seluruh Indonesia. Selain itu bisa juga

didapatkan di loket pembayaran listrik online.

- f) Tepat digunakan bagi Anda yang memiliki usaha rumah kontrakan atau kamar sewa (kos).

Sebagai pemilik rumah atau kamar sewa, Anda tidak perlu khawatir lagi dengan tagihan listrik yang tidak dibayar oleh penghuni rumah kontrakan karena pemakaian listrik sudah menjadi tanggung jawab dan sudah disesuaikan dengan kebutuhan penyewa.

2. Kerugian menggunakan listrik prabayar

Untuk pelanggan sendiri sama sekali tidak mendapat kerugian apa-apa. Hanya saja untuk pembelian token sebagai pengisian pulsa untuk sementara masih terbatas. Saat ini token baru bisa dibeli di ATM Bank Bukopin, PT. Pos dan outlet-outlet mitra PLN.

Kinerja Karyawan

Dalam pandangan Keban (2004:193) kinerja dapat diartikan sebagai pencapaian hasil yang dapat dinilai menurut perilaku, yaitu hasil

yang diraih oleh individu (kinerja individu) atau kelompok (kinerja kelompok) atau institusi (kinerja organisasi) dan oleh suatu program atau kebijakan (kinerja program/kebijakan).

Kinerja kelompok menggambarkan sampai seberapa jauh suatu kelompok telah melaksanakan kegiatan-kegiatan pokoknya sehingga mencapai hasil sebagaimana ditetapkan oleh institusi. Kinerja institusi berkenaan dengan sampai seberapa jauh suatu institusi telah melaksanakan semua kegiatan pokok sehingga mencapai visi atau misi institusi. Sedangkan kinerja program atau kebijakan berkenaan dengan sampai seberapa jauh kegiatan-kegiatan dalam program atau kebijakan telah dilaksanakan sehingga dapat mencapai tujuan program atau kebijakan tersebut.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja jasa tertentu (Christopher H .Lovelock dan Lauren K. Wright (2007 : 96). Jadi tingkatan kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurut Kotler (2005 : 70) kepuasan pelanggan adalah

perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.

Menurut Rangkuti (2003;30) kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.

a. Macam-Macam Kepuasan

Pelanggan

Macam-macam kepuasan pelanggan menurut Umar (2005;66) terdiri dari dua macam :

1. Kepuasan fungsional, merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan.
2. Kepuasan psikologis, merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dan produk

b. Cara Membentuk Harapan

Pelanggan

Beberapa cara dapat dilakukan perusahaan untuk membentuk harapan pelanggan menurut Umar (2005;66) :

1. Melalui promosi yang tidak mengecewakan konsumennya agar terjadi komunikasi yang terkendali

- antara perusahaan dengan konsumennya.
2. Melalui sikap yang baik dari para petugas penjualan.
 3. Melalui unjuk kerja penjualan yang lebih profesional

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. variabel bebasnya adalah kualitas produk listrik Prabayar (X1) dan kinerja karyawan (X2) dan variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Telaga yang menggunakan

listrik Prabayar. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability dengan menggunakan teknik accidental sampling (convenience sampling)*. Sedangkan, jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 98 orang pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Regresi Berganda

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas Kualitas Produk Listrik Prabayar (X1), Kinerja Karyawan (X2), terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Dari pengolahan data diperoleh hasil seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 1
Coefficient Regresi Berganda

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------|----------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 8.993 | 2.721 | | 3.305 | .001 | | |
| | Kualitas Produk Listrik Prabayar | .480 | .073 | .589 | 6.585 | .000 | .483 | 2.070 |
| | Kinerja Karyawan | .272 | .094 | .259 | 2.899 | .005 | .483 | 2.070 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dari tabel 4.4 diatas dapat ditentukan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 8,993 + 0,480X_1 + 0,272X_2 + e$$

Keterangan :

1. Konstanta sebesar 8,993 menyatakan bahwa jika tidak ada pengaruh variable kualitas produk listrik prabayar dan kinerja karyawan, maka variabel kepuasan pelanggan mempunyai nilai sebesar 8,993.
2. Koefisien regresi X1 (kualitas produk listrik prabayar) sebesar

0,480 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) sebesar 1 satuan, maka koalitas produk listrik prabayar akan menaikkan kepuasan pelanggan sebesar 0,480.

3. Koefisien regresi X2 (Kinerja Karyawan) sebesar 0,272, menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) sebesar 1 satuan, maka kinerja karyawan akan menaikkan kepuasan pelanggan sebesar 0,272.

Uji Korelasi Berganda (R₂)

Tabel 2
Korelasi Ganda

Model Summary^a

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .796 ^a | .633 | .625 | 2.867 | 1.622 |

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan , Kualitas Produk Listrik Prabayar

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel tersebut diketahui nilai korelasi ganda R² pada penelitian ini adalah sebesar 0,796 yang

berarti hubungan antara variabel bebas (kualitas produk=X1 dan kinerja

karyawan= X_2) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan= Y)

Dari tabel tersebut juga diketahui nilai *standard error of the estimate* sebesar 2,867 (satuan yang digunakan untuk variabel terikat atau dalam hal ini kepuasan pelanggan pada PT PLN (persero) Area Gorontalo Rayon Telaga. Hal ini berarti banyaknya kesalahan dalam memprediksi kepuasan pelanggan sebesar 2,867. Semakin kecil nilai *standard error of the estimate* akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel terikat.

Pengujian Hipotesis

Dari pengujian nilai t dilakukan dengan menggunakan t hitung dan membandingkan dengan level α yang di hitung dengan $\alpha = 0,05$, derajat kebebasan (df) $n-k-1 = 98-2-1 = 95$, maka nilai t tabel dalam penelitian ini adalah 1,99 Untuk mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat secara parsial maka diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

a) Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas produk listrik prabayar terhadap kepuasan pelanggan ada PT PLN

(persero) Area Gorontalo Rayon Telaga. Dari olahan data pada tabel 4.4 dapat dilihat dari hasil uji t , diperoleh nilai t hitung $> t$ tabel, $6,585 > 1,99$ atau $\text{sig } \alpha (0,000 < 0,05)$, akibatnya H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga hipotesis alternatif yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima, bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Produk Listrik Prabayar (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada PT PLN (persero) Area Gorontalo Rayon Telaga.

b) Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada kinerja karyawan (X_2) terhadap Kepuasan pelanggan (Y) pada PT PLN (persero) Area Gorontalo Rayon Telaga. Dari olahan data pada tabel 4.4 dapat dilihat dari hasil uji t , diperoleh nilai t hitung $> t$ tabel, $2,899 > 1,99$ atau $\text{sig } \alpha (0,005 < 0,05)$, akibatnya H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga hipotesis alternatif yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima, bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja karyawan

(X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT PLN (persero) Area Gorontalo Rayon Telaga.

Uji Secara Serempak (Uji F)

Pengujian hipotesis ini disebut juga dengan pengujian signifikan secara menyeluruh yaitu untuk mengungkapkan pengaruh dari variabel

bebas (X1, X2) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y). Untuk menguji koefisien regresi secara menyeluruh digunakan uji F (*F test criteria*). Berdasarkan perhitungan yang dilakukan terhadap analisis regresi dengan $\alpha = 0,05$, dapat dilihat tabel 4.6 berikut ini.

Tabel 3
F hitung

ANOVA^b

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 1347.287 | 2 | 673.644 | 81.976 | .000 ^a |
| | Residual | 780.672 | 95 | 8.218 | | |
| | Total | 2127.959 | 97 | | | |

a. Predictors : (Constant), Kinerja Karyawan , Kualitas Produk Listrik Prabayar

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Untuk melihat apakah signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel dependen, serta mengetahui apakah persamaan regresi yang akan dibuat dapat dipakai atau tidak untuk memprediksi variabel dependennya, maka digunakan uji Anova. Dari hasil uji Anova diatas diperoleh nilai Fhitung adalah 81,976 dengan tingkat signifikansi 0,000. karena $0,000 < 0,05$. maka, model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pelanggan. Atau

dengan kata lain variabel kualitas produk listrik prabayar dan kinerja karyawan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Koefisien Determinasi Berganda R2

Uji R2 (R-Square) digunakan untuk mengukur seberapa besar proporsi variasi dari variable independen secara bersama-sama dalam mempengaruhi variable dependen seperti yang digambarkan oleh table 4 berikut ini

Tabel 4

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .796 ^a | .633 | .625 | 2.867 | 1.622 |

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan , Kualitas Produk Listrik Prabayar

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dari tabel 4.7 dapat dilihat R Square = 0,633, artinya kontribusi variabel kualitas produk listrik prabayar, kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan adalah 63,3%, sedangkan 36,7 % ditentukan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan bisa saja berupa harga (price).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan berdasarkan data yang dikumpulkan, maka dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas produk listrik prabayar mempengaruhi kepuasan pelanggan secara parsial dilihat dari hasil hipotesis yang menunjukkan hasil Diperoleh nilai t hitung >t tabel, 6,585 > 1,99 atau sig α (0,000 < 0,05), akibatnya H0 ditolak dan Ha diterima. Sehingga hipotesis

alternatif yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima, bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Produk Listrik Prabayar (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada PT PLN (persero) Area Gorontalo Rayon Telaga.

2. Kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan pelanggan secara parsial Dari olahan data pada tabel 4.4 dapat dilihat dari hasil uji t, diperoleh nilai t hitung > t tabel, 2,899>1,99 atau sig α (0,005 < 0,05), akibatnya Ho ditolak dan Ha diterima. Sehingga hipotesis alternatif yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima, bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja karyawan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT PLN (persero) Area Gorontalo Rayon Telaga

3. Kualitas produk listrik Prabayar (X1) dan kinerja karyawan (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dari hasil uji Anova diperoleh nilai Fhitung adalah 81,976 dengan tingkat signifikansi 0,000. karena $0,000 < 0,05$. maka, model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pelanggan. Atau dengan kata lain variabel kualitas produk listrik Prabayar dan kinerja karyawan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

SARAN

Dari hasil penelitian ini didapat bahwa kualitas produk (X1) listrik Prabayar lebih mendapatkan nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan kinerja karyawan (X2), walaupun kedua variabel tersebut sama-sama mendapatkan hasil yang signifikan. Jadi diharapkan karyawan PT PLN (persero) Area Gorontalo Rayon Telaga lebih meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam meningkatkan kinerja karyawan, banyak yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen seperti memotivasi karyawan melalui:

1. Memberikan pelatihan kepada karyawan yang sesuai dengan kebutuhan dalam melayani pelanggan. Agar karyawan bisa menangani masalah/kompleks dengan tepat.
2. Memberikan pelatihan pelayanan prima kepada karyawan.
3. Memberikan apresiasi dari kinerja yang telah dicapai oleh karyawan, bisa berupa bonus, predikat dan sebagainya.
4. Memberikan pembekalan ESQ

Dalam meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan saat melakukan rekrutmen karyawan, sebaiknya melakukan penyaringan yang ketat dan tidak melakukan nepotisme pada saat perekrutan sumber daya manusia (SDM), sehingga dengan tenaga SDM yang handal perusahaan mampu mencapai kinerja perusahaan dengan sebaik-baiknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Hani Handoko. 2002. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran-Analisis, Perencanaan, Implementasi dan*

- Pengendalian*. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium 1*. Jakarta Prenhailindo.
- Kotler, philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium 2*. Jakarta Prehailindo.
- Kotler, Philip,2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid I dan Jilid 2*, Penerbit PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kwh meter prabayar
<http://osmondconsulting.wordpress.com/tag/kwh-meter-prabayar/> april 2008.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Rangkuti, freddy, 2005, *Marketing Analysis Made Easy Teknik Analisis Pemasaran Dan Analisis Kasus Menggunakan Excel Dan SPSS*, Penerbit: PT Gramedia Pustaka Utama,Jakarta
- Riduan,Drs,M.BA, 2008. *Metode dan Teknik Menyusun tesis*, Alfabeta: Bandung
- Umar, Husein, Studi Kelayakan Bisnis, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005.
- Zeithhaml, A. Valerie, and Bitner.M.J. 2003.*Service Marketing Kentucky* : Mc Grawhill.