

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) Rayon Tanjung Lombok Utara yang telah dibuktikan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana dapat disimpulkan bahwa nilai dari variabel kualitas pelayanan bernilai positif yaitu sebesar 0,579 yang berarti ada hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Tanjung Lombok Utara.
2. Berdasarkan dari hasil uji t diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.
3. Berdasarkan hasil koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien determinasi atau *adjusted R²* sebesar 0,997. Hasil ini berarti bahwa 97,7% variasi variabel kualitas pelanggan dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, sedangkan sisanya yaitu sebesar 2,3% dijelaskan faktor variabel lain diluar model yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan oleh penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak PT.PLN (Persero) Rayon Tanjung Lombok Utara

Hendaknya mempertahankan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang diberikan kepada pelanggan baik dari segi fasilitas maupun karyawan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan agar merasa puas dan tidak kecewa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk pengetahuan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Tanjung Lombok Utara.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Kinerja yang dimiliki oleh PT. PLN (Persero) Rayon Tanjung Lombok Utara yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan tidak hanya faktor pelayanan dan kepuasan pelanggan saja. Hasil penelitian ini tidak jauh dari kata sempurna. Sehingga disarankan bagi peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan data yang lebih banyak lagi, sehingga penelitiannya lebih baik lagi dan diharapkan dapat mengembangkan hasil penelitian ini dan menjadi referensi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfira, Eva. 2017 *Pengaruh Kualitas Produk, kualitas Pelayanan, dan promosi terhadap loyalitas konsumen melalui Kepuasan konsumen sebagai variabel Intervening*. Jurnal Ilmu Riset Manajemen Vol4.
- Aryani, Dwi dan Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan membentuk Loyalitas Pelanggan*. *Bisnis & Birokrasi*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Vol 17 No.2
- Ardianto. 2011 *Metodelogi Penelitian untuk Publik Relation Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Budiman, Feri. dkk. “*Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Penyediaan Listrik Oleh PT.XYZ*”, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Eko. 2009. *Aplikasi Statistik Dengan SPSS*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Eldaroda, Molden dan Edy Yulianto. 2014. *Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas*. *Jurusan Administrasi Bisnis* Vol 15 No 2, Okt 2014.
- Kariman, Aulia. 2012. “*Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kualitas Pelanggan Rawat Inap RSUD Tanggerang*”, Universitas Diponegoro.
- Kolter, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama. Indonesia: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kolter, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Milenium, Jakarta, Prehalindo.
- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pelayanan Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.

- Munjiati, Munawaroh. 2005. “ *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan pada Industri Pendidikan di Yogyakarta*. Yogyakarta:Edisi khusus JSBON MARKETING.
- Putro, Shandy Widjoyo. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas konsumen pada Restoran Happy Garden Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2 No.1
- R.Lerin R Artonang. 2005. *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*, Jakarta :PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Robbins & Coulter. 2010. *Manajemen*, diterjemahkan oleh Bob Sabran, Wibi Handari. Erlangga:Jakarta.
- Sinambela. 2006. *Refomasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Impelementasi*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Shaleh. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Malang: UMM press.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R &D*. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung:Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, 2007. *Pemasaran Jasa, Bayumedia Publising*. Malang Jawa Timur
- Tjiptono, Fandy2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta:Andi
- Tjiptono,Fandy, 2012. *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta:Andi
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D* Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung :Alfabeta

Waskita,IndarAlif. 2016. *Pengaruh citra merek, harga dan promosi terhadap loyalitas konsumen.*Jurnal Ilmu dan Riset ManajemenVol 5 No.9



LAMPIRAN
HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | -.553 | .543 | | -1.018 | .311 |
| Kualitas Pelayanan | .579 | .009 | .989 | 65.273 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



LAMPIRAN
HASIL UJI REABILITAS VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 100 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 100 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .987 | 14 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| P_1 | 56.45 | 49.684 | .932 | .985 |
| P_2 | 56.43 | 49.561 | .968 | .985 |
| P_3 | 56.47 | 50.959 | .807 | .987 |
| P_4 | 56.47 | 50.534 | .861 | .987 |
| P_5 | 56.47 | 49.827 | .924 | .986 |
| P_6 | 56.42 | 50.004 | .969 | .985 |
| P_7 | 56.43 | 49.561 | .968 | .985 |
| P_8 | 56.43 | 50.005 | .941 | .985 |
| P_9 | 56.44 | 49.643 | .933 | .985 |
| P_10 | 56.47 | 50.959 | .807 | .987 |
| P_11 | 56.43 | 50.268 | .906 | .986 |
| P_12 | 56.45 | 49.462 | .960 | .985 |
| P_13 | 56.44 | 50.168 | .924 | .986 |
| P_14 | 56.47 | 50.534 | .861 | .987 |

LAMPIRAN
HASIL UJI REABILITAS VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 100 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 100 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .980 | 8 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| P_15 | 30.34 | 15.277 | .914 | .977 |
| P_16 | 30.31 | 15.327 | .949 | .976 |
| P_17 | 30.33 | 15.213 | .924 | .977 |
| P_18 | 30.30 | 15.626 | .812 | .983 |
| P_19 | 30.35 | 15.381 | .926 | .977 |
| P_20 | 30.31 | 15.166 | .925 | .977 |
| P_21 | 30.32 | 15.189 | .925 | .977 |
| P_22 | 30.29 | 15.097 | .964 | .975 |

LAMPIRAN
HASIL UJI T

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -.553 | .543 | | -1.018 | .311 |
| | Kualitas Pelayanan | .579 | .009 | .989 | 65.273 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMUSOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI (B)

Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180- 633723 Mataram

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : ZAHRATUL AINI
NIM : 21512A0145
Pembimbing II : NURUL HIDAYATI INDRA NINGSIH, S.E, M.M
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PT. PLN
(PERSERO) RAYON TANJUNG KABUPATEN LOMBOK
UTARA).

| No | Tanggal | | Materi Konsultasi | Catatan Saran Perbaikan | Paraf Pembimbing |
|----|---------|-----------|-------------------|---|------------------|
| | Masuk | Keluar | | | |
| | | 8/5-2019 | Bab V dan VI | - Page 11 L. 5 dan - perbaikan - lengkap di 5 dan | NH |
| | | 13/5-2019 | Bab IV | perbaikan kepada penyaji | NH |
| | | 16/5-2019 | Bab IV | perbaikan | NH |
| | | 17/5-2019 | ACC | | NH |

Mataram, 8-5-2019

Mengetahui
Ketua Prodi Administrasi Bisnis

Lalu Hendra Maniza, S.Sos, M.M
NIDN: 0828108404

Mengetahui
Pembimbing II

Nurul Hidayati Indra Ningsih, S.E, M.M
NIDN. 0806039101



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI
Jln KH. Ahmad No.1 Telp 639180633723 Mataram

KARTU BIMBINGAN

Nama mahasiswa : ZHRATUL AINI
NIM : 21512A0145
Dosen Pembimbing I : Drs.H.MOHAMAD JUNAIDI,M.M
Judul Proposal Penelitian :PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi
Kasus PT. PLN (Persero) Rayon Tanjung Kabupaten
Lombok Utara)

| No | Hari Dan Tanggal | | Materi Konsultasi | Paraf Pembimbing |
|----|------------------|--------|-------------------|------------------|
| | Masak | Keluar | | |
| 1 | | | | |
| 2 | 22/09 | | Acu | J |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |

Mengetahui Mataram, Mei 2019

Kaprodi Administrasi Bisnis

Dosen Pembimbing I

Lalu Haidra Menira, S.Sos., M.M
NIDN.0826108404

Drs.H.Mohamad Junaidi,M.M
NIDN.0807066201



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Pada hari ini **Sabtu** Tanggal **Enam** Bulan **Juli** Tahun **2019** pukul **09.30** Wita telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan **LULUS / ~~TIDAK LULUS~~** dengan predikat **CUKUP / ~~MEMUASKAN~~ / SANGAT MEMUASKAN ~~CAMLAUDE~~**, Mahasiswa :

Nama : **ZAHRATUL AINI**
 NIM : **21512A0145**
 Jurusan : **Administrasi**
 Program Studi : **Administrasi Bisnis**
 Konsentrasi : **PERBANKAN**
 Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram**
 Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON TANJUNG KABUPATEN LOMBOK UTARA)".**

Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut :

| No | Nama Team Penguji Skripsi | Jabatan | IP Yg Diberikan |
|--------------|--|---------|-----------------|
| 1 | Drs. H. M. Jusaidi, MM NIDN. 0807066201 | PU | 3,00 |
| 2 | Nurul Hidayati Indra Ningsih, S.E., MM NIDN. 0806039101 | PP | 3,66 |
| 3 | Baiq Reinelda Tri Yunarni, S.E., M.Ak NIDN. 0807058301 | PN | 3,36 |
| TOTAL | | | 10,02 |

Jumlah IP 10,02
 AI IP 3,34
 Jmlh Penguji 3

Mataram, 06 Juli 2019

TEAM PENGUJI SKRIPSI

| Penguji Utama, | Penguji Pendamping, | Penguji Netral, |
|---|--|---|
| <u>Drs. H. M. Jusaidi, MM</u> NIDN. 0807066201 | <u>Nurul Hidayati Indra Ningsih, S.E.,</u> MM NIDN. 0806039101 | <u>Baiq Reinelda Tri Yunarni, S.E.,</u> M.Ak NIDN. 0807058301 |



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **ZAHRATUL AINI**
NIM : 21512A0145
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : PERBANKAN
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON TANJUNG KABUPATEN LOMBOK UTARA)".**

KOMPONEN - KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

| NO | KOMPONEN | BOBOT | NILAI | B X N | KET. |
|----|-------------------------|-------|-------|-------------|------|
| 1 | Sistematika | 2 | 3,5 | 7 | |
| 2 | Latar Belakang / Alasan | 2 | 4 | 8 | |
| 3 | Wawasan Pengetahuan | 2 | 4 | 8 | |
| 4 | Methodologi | 3 | 3,5 | 10,5 | |
| 5 | Penyajian Data | 3 | 3,5 | 10,5 | |
| 6 | Analisa Data | 4 | 3,5 | 14 | |
| 7 | Kesimpulan | 2 | 3,5 | 7 | |
| 8 | Konsistensi Bahasan | 3 | 3,5 | 10,5 | |
| 9 | Bahasa | 2 | 4 | 8 | |
| 10 | Sikap | 2 | 4 | 8 | |
| - | Jumlah | 25 | | 91,5 | |

TOTAL BN 91,5 = 3,66
IP 25
TOTAL B

Mataram, 06 Juli 2019
Penguji Pendamping

Nurul Hidayati Indra Ningsih, S.E.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180 - 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : ZHRATUL AINI
NIM : 21512A0145
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : PERBANKAN
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON TANJUNG KABUPATEN LOMBOK UTARA)".

KOMPONEN - KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

| NO | KOMPONEN | BOBOT | NILAI | B X N | KET. |
|---------------|-------------------------|-------|-------|-------|------|
| 1 | Sistematika | 2 | 5 | 6 | |
| 2 | Latar Belakang / Alasan | 2 | 3 | 6 | |
| 3 | Wawasan Pengetahuan | 2 | 3 | 6 | |
| 4 | Methodologi | 3 | 3 | 9 | |
| 5 | Penyajian Data | 3 | 3 | 9 | |
| 6 | Analisa Data | 4 | 3 | 12 | |
| 7 | Kesimpulan | 2 | 3 | 6 | |
| 8 | Konsistensi Bahasan | 3 | 3 | 9 | |
| 9 | Bahasa | 2 | 3 | 6 | |
| 10 | Sikap | 2 | 3 | 6 | |
| Jumlah | | 25 | | 75 | |


TOTAL BN

IP

TOTAL B

3.0

Mataram, 06 Juli 2019
Penguji Utama,


Drs. H. M. Sunaidi, MM
NIDN. 0807066201



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **ZHRATUL AINI**
NIM : 21512A0145
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : PERBANKAN
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON TANJUNG KABUPATEN LOMBOK UTARA)".**

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

| NO | KOMPONEN | BOBOT | NILAI | B X N | KET. |
|----|-------------------------|-------|-------|-----------|------|
| 1 | Sistematika | 2 | 3 | 6 | |
| 2 | Latar Belakang / Alasan | 2 | 3,5 | 7 | |
| 3 | Wawasan Pengetahuan | 2 | 3 | 6 | |
| 4 | Methodologi | 3 | 3,5 | 10,5 | |
| 5 | Penyajian Data | 3 | 3,5 | 10,5 | |
| 6 | Analisa Data | 4 | 3 | 12 | |
| 7 | Kesimpulan | 2 | 3,5 | 7 | |
| 8 | Konsistensi Bahasan | 3 | 3 | 9 | |
| 9 | Bahasa | 2 | 4 | 8 | |
| 10 | Sikap | 2 | 4 | 8 | |
| - | Jumlah | 25 | | 84 | |

TOTAL BN **84** **5,36**
IP -----
TOTAL B **25**

Mataram, 06 Juli 2019
Penguji Netral,


Baiq Reinelda TriYunarni, S.E., M.Ak