

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi kasus pada PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota)”** ini dengan baik.

Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan, petunjuk, dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu tak lupa penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ishardhita Pambudi Tama, ST., MT., Ph.D., sebagai Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Brawijaya.
2. Bapak Arif Rahman, ST., MT., sebagai Sekretaris Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Brawijaya.
3. Bapak Remba Yanuar Efranto, ST., MT., sebagai Ketua Kelompok Dosen Keahlian Manajemen Sistem Industri.
4. Bapak Sugiono, ST., MT., Ph.D., sebagai Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, bimbingan, arahan, saran dan ilmu yang berharga hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Dewi Hardiningtyas, ST., MT., M.BA., sebagai Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu, bimbingan, arahan, saran dan ilmu yang berharga hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Nasir Widha Setyanto, ST., MT., sebagai dosen penguji komprehensif yang telah memberikan masukan dan arahan untuk kesempurnaan skripsi ini.
7. Ibu Ceria Farela Mada Tantrika, ST., MT., sebagai dosen penguji skripsi I yang telah memberikan masukan dan arahan untuk kesempurnaan skripsi ini.
8. Bapak Oyong Novareza, ST., MT., Ph.D., sebagai dosen penguji skripsi II yang telah memberikan masukan dan arahan untuk kesempurnaan skripsi ini.
9. Ibu Lusia Setyowati CH., selaku manajer PLN Rayon Malang Kota atas izin dan arahan yang diberikan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Ibu Mukhodoroh selaku bagian Sumber Daya Manusia PLN Rayon Malang Kota yang memberikan arahan dalam mengerjakan skripsi ini.

11. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen pengajar dan seluruh karyawan di Jurusan Teknik Industri yang telah memberikan ilmunya dan membantu proses administrasi selama studi.
12. Ibuku tercinta Ngarpiyah, S.Pd., yang senantiasa memberikan kasih sayang dan kepercayaan yang tak terbatas, doa, dukungan moral dan materiil, serta kesabaran, demi tercapainya hasil studi yang terbaik bagi penulis.
13. Adekku Reza Fredi Saputra atas kasih sayang dan dukungan yang diberikan.
14. Seluruh teman-teman di Jurusan Teknik Industri angkatan 2009, 2010, 2011 atas doa, dukungan moral dan motivasi yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kesalahan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan agar skripsi ini dapat menjadi lebih sempurna. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi setiap orang yang membacanya.



Malang, Januari 2015

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 IDENTIFIKASI MASALAH.....	4
1.3 PERUMUSAN MASALAH	4
1.4 BATASAN MASALAH	5
1.5 TUJUAN PENELITIAN	5
1.6 MANFAAT PENELITIAN.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 PENELITIAN TERDAHULU	7
2.2 JASA	9
2.2.1 Kualitas Jasa.....	9
2.3 PELAYANAN PUBLIK.....	9
2.3.1 Proses Pelayanan.....	9
2.3.2 Pelayanan Prima.....	10
2.3.3 Kualitas Pelayanan	11
2.4 CITRA PERUSAHAAN	12
2.5 PELANGGAN	14
2.5.1 Kepuasan Pelanggan	14
2.5.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	16
2.6 LOYALITAS PELANGGAN	17
2.7 SKALA LIKERT	18
2.8 UJI RELIABILITAS DAN VALIDITAS	18
2.9 ANALISIS SEM (<i>STRUCTURAL EQUATION MODELLING</i>).....	19
2.9.1 Variabel SEM.....	20
2.9.2 Model SEM	21

2.9.3 Prosedur SEM	21
2.10 KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 JENIS PENELITIAN	26
3.2 TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN	26
3.3 TAHAPAN PENELITIAN	26
3.3.1 Tahap Identifikasi Awal	26
3.3.2 Tahap Pengumpulan Data	27
3.3.2.1 Jenis dan Sumber Data	27
3.3.2.2 Metode Pengumpulan Data	28
3.3.2.3 Populasi dan Sampel	29
3.3.2.4 Teknik Pengambilan Sampel	29
3.3.2.5 Identifikasi Variabel Penelitian	31
3.3.2.6 Hipotesis Penelitian	32
3.3.3 Tahap Pengolahan Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	36
4.1.1 Sejarah Singkat PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur	36
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	37
4.1.3 Logo Perusahaan	38
4.1.4 Peran dan Tujuan Perusahaan	40
4.1.5 Proses Bisnis PT. PLN (Persero)	40
4.1.6 Struktur Organisasi Perusahaan	42
4.1.7 Deskripsi Jabatan	42
4.1.7.1 Manajer Rayon	43
4.1.7.2 Supervisor Administrasi	44
4.1.7.3 Supervisor Teknik	44
4.2 PENGUMPULAN DAN PENGUJIAN DATA	45
4.2.1 Penyusunan Kuesioner	46
4.2.2 Pengambilan Data Sampel	49
4.2.4 Transfomasi Data	49
4.2.5 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas	49
4.3 ANALISIS <i>STRUCTURAL EQUATION MODELLING</i> (SEM)	51
4.3.1 Pengembangan Model Berbasis Teori	51

4.3.2 Pengembangan Diagram Alur	52
4.3.3 Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan SEM.....	53
4.3.4 Identifikasi Model	55
4.3.5 Memilih Matriks Input dan Teknik Estimasi	57
4.3.6 Evaluasi Model.....	61
4.3.6.1 Evaluasi Asumsi Normalitas	61
4.3.6.2 Evaluasi <i>Outlier</i>	63
4.3.6.3 Evaluasi Asumsi Multikolinearitas	63
4.3.6.4 Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	64
4.3.7 Modifikasi Model.....	66
4.3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	73
4.3.8.1 Validitas Konvergen.....	73
4.3.8.2 <i>Construct Reliability</i>	74
4.3.9 Interpretasi Model	76
4.4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	80
4.4.1 Rekomendasi Perbaikan	82
4.4.1.1 Peningkatan Kepuasan Pelanggan.....	82
4.4.1.2 Peningkatan Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan	87
BAB V PENUTUP	90
5.1 KESIMPULAN	90
5.2 SARAN	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Keluhan yang diajukan pada PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota ...	2
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang Dilakukan	8
Tabel 3.1 Data Jumlah Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota	29
Tabel 4.1 Penyusunan Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.2 Penyusunan Kuesioner Variabel Citra Perusahaan.....	46
Tabel 4.3 Penyusunan Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4.4 Penyusunan Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan	48
Tabel 4.5 Rekapitulasi Uji Reliabilitas dan Uji Validitas.....	50
Tabel 4.6 Variabel dan Indikator	53
Tabel 4.7 <i>Sample Covariances</i>	58
Tabel 4.8 <i>Implied Covariances</i>	59
Tabel 4.9 <i>Residual Covariances</i>	60
Tabel 4.10 <i>Output Assessment of Normality</i>	61
Tabel 4.11 <i>Output CMIN</i>	65
Tabel 4.12 <i>Output RMR, GFI</i>	65
Tabel 4.13 <i>Standardized Residual Covariance</i>	67
Tabel 4.14 <i>Output Covariances</i>	68
Tabel 4.15 <i>Output Regression weight</i>	68
Tabel 4.16 Perbandingan Hasil Evaluasi Model Modifikasi 1 dan 2	72
Tabel 4.17 <i>Regression Weights 1</i>	73
Tabel 4.18 <i>Regression Weights 2</i>	74
Tabel 4.19 Hasil <i>Construct Reliability</i>	75
Tabel 4.20 Interpretasi Model.....	78
Tabel 4.21 <i>Standardized Regression Weights 1</i>	79
Tabel 4.22 <i>Standardized Regression Weights 2</i>	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Keluhan yang diajukan pada PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota pada bulan Januari 2013 sampai Mei 2014.....	2
Gambar 2.1 Proses Terbentuknya Citra Perusahaan.....	13
Gambar 2.2 Model Konsep Penelitian.....	25
Gambar 3.1 Model Variabel	31
Gambar 3.2 Model Indikator	32
Gambar 3.3 Diagram Alir Penelitian	35
Gambar 4.1 Logo PT. PLN (Persero)	38
Gambar 4.2 Bidang Persegi Panjang Vertikal	39
Gambar 4.3 Petir dan Kilat	39
Gambar 4.4 Tiga Gelombang.....	40
Gambar 4.5 Proses Bisnis PLN.....	42
Gambar 4.6 Model Kerangka Teoritis	52
Gambar 4.7 Pengembangan Diagram Alur.....	52
Gambar 4.8 Output <i>Notes for Model</i>	56
Gambar 4.9 Output <i>Modification Indices</i>	70
Gambar 4.10 Pengembangan Diagram Alur Modifikasi 1	71
Gambar 4.11 Pengembangan Diagram Alur Modifikasi 2	72
Gambar 4.12 Rekomendasi Ruang Tunggu Pelayanan	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Area Malang.....	99
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian Awal.....	103
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian Akhir	109
Lampiran 4 Rekap Kuesioner Penelitian Sebelum Proses Transformasi Data.....	115
Lampiran 5 Rekap Kuesioner Penelitian Setelah Proses Transformasi Data	130
Lampiran 6 Rekapitulasi Uji Validitas menggunakan Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	150
Lampiran 7 Pernyataan Indikator	152
Lampiran 8 Rekapitulasi Perhitungan Indikator.....	156
Lampiran 9 Output <i>Observation Furthest From The Centroid</i>	161
Lampiran 10 Tata Letak PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota	164



RINGKASAN

NENI DYAH PURWANTI, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya, 2015, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota)*, Dosen Pembimbing: Sugiono dan Dewi Hardiningtyas.

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang pendistribusian dan penjualan energi listrik PT. PLN (Persero) dalam meraih keuntungan tidak lagi mengandalkan pada volume penjualan saja, tetapi harus berorientasi pada *long term satisfaction*. Berdasarkan pusat pengaduan PLN Rayon Malang Kota, terdapat 8 jenis keluhan pelanggan dengan jumlah 390 dalam setiap bulan. Keluhan pelanggan yang masuk selama ini tidak direkapitulasi untuk digunakan sebagai informasi dalam perbaikan, untuk meningkatkan kinerja perusahaan agar dapat memberikan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Structural Equation Modelling (SEM) digunakan untuk menguji dan mengestimasi hubungan kausal dengan menggunakan kombinasi data statistik dan asumsi kausal kualitatif. Dalam penelitian ini, menggunakan *software* AMOS 22 untuk proses pengolahan SEM. Terdapat 150 responden yang terlibat dalam penelitian ini untuk memberikan pendapat dengan mengisi kuesioner. Variabel SEM terdiri dari variabel laten dan variabel manifes (indikator). Ada empat variabel laten yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan, citra perusahaan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Masing-masing variabel laten dijelaskan oleh indikator spesifik.

Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, namun tidak berpengaruh pada loyalitas pelanggan. Citra perusahaan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sementara itu, kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap citra perusahaan, dan sebaliknya. Indikator-indikator dari variabel inilah yang kemudian dikembangkan sebagai rekomendasi yang diberikan kepada teknisi, yaitu PLN harus meningkatkan kinerja dengan memecahkan keluhan pelanggan sesuai dengan jaringan listrik yang sering terjadi masalah. PLN perlu meningkatkan kemampuan sumber daya manusia, seperti menempatkan karyawan yang berkompeten, meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dengan teknik pelatihan dan layanan serta sertifikasi kompetensi untuk jaringan mitra pemeliharaan tenaga kerja PLN (*out sourcing*).

Kata Kunci : *Structural Equation Modelling*, Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

SUMMARY

NENI DYAH PURWANTI, Department of Industrial Engineering, Faculty of Engineering, Brawijaya University, 2015, *Analysis of The Influence of Service Quality and Company Image on Customer Satisfaction and Loyalty (Case Study at PT. PLN (Persero) Rayon Malang)*, Supervisor: Sugiono and Dewi Hardiningtyas.

As a company that engaged in the distribution and sale of electric energy PT. PLN (Persero) in the benefit is no longer rely on the sales volume alone, but must be oriented to the long term satisfaction. Based on the complaint center PLN Rayon Malang, there are eight types of customer complaints with the number 390 in each month. Incoming customer complaints have not summarized for use as information in the improvement, to improve the performance of the company in order to provide customer satisfaction. This study aimed to determine the effect of service quality and corporate image on customer satisfaction and loyalty.

Structural Equation Modeling (SEM) was carried out to test and estimate causal relationships using a combination of statistical data and qualitative causal assumptions. Software namely AMOS 22 was utilized during this research to do the SEM. 150 respondents were involved in this research to gives their opinion by filling the questionnaire. Besides, the variable of SEM is consists of a variable latent and manifest variable (indicators). There are four latent variables used in this study *i.e.* quality of service, corporate image, customer satisfaction, and customer loyalty. Specific indicators explain each of those latent variables.

The result shows that the quality of service has an influence on customer satisfaction, but had no effect on customer loyalty. The image of the company does not have an influence on customer satisfaction and loyalty. Meanwhile, the quality of service has an influence on the company's image, and vice versa. Finally, those indicators were then developed as recommendations given to PLN Rayon Malang *i.e.* PLN technicians should improve performance by solving customer complaints in accordance with the electrical network problems occur. PLN needs to improve human resource capabilities, such as placing a competent employee, enhance human resource capabilities by training techniques and excellent service, certification of competence for network maintenance workforce PLN partners (out sourcing).

Keywords : *Structural Equation Modelling, Service Quality, Company Image, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*