

HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN PELANGGAN (*CUSTOMER SERVICE*) DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PLN PADA WARGA RW 02 PEKAYON PASAR REBO JAKARTA TIMUR DI JAKARTA

FISI LIANA AZIZA

8135100321



Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA

JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2014

***THE CORRELATION BETWEEN CUSTOMER SERVICE WITH
CUSTOMER SATISFACTION PLN AT COMMUNITY DISTRICT 02
PEKAYON PASAR REBO EAST JAKARTA IN JAKARTA***

FISI LIANA AZIZA

8135100321



**Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Education Accomplishment Of Faculty
of Economic At State University of Jakarta**

STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION

DEPARTEMENT OF ECONOMICS AND ADMINISTRATION

FACULTY OF ECONOMIC

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2014

ABSTRAK

FISI LIANA AZIZA. HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN PELANGGAN (*CUSTOMER SERVICE*) DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA WARGA RW 02 PEKAYON PASAR REBO JAKARTA TIMUR DI JAKARTA. Skripsi, Jakarta: Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juni 2014.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan berdasarkan data atau fakta yang sah dan valid, benar dan dapat dipercaya tentang seberapa besar hubungan antara pelayanan pelanggan (*customer service*) dengan kepuasan pelanggan pada warga RW 02 Pekayon Pasar Rebo Jakarta Timur di Jakarta.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan korelasi. Variabel bebasnya adalah pelayanan pelanggan (*customer service*) dan kepuasan pelanggan adalah variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah warga RW 02 Pekayon Pasar Rebo Jakarta Timur, sedangkan populasi terjangkanya warga RT 01 RW 02 Pekayon Pasar Rebo Jakarta Timur sebanyak 35 orang. Sampel yang digunakan sebanyak 32 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara acak sederhana.

Teknik analisis data dimulai dengan mencari persamaan regresi linier sederhana dan didapat $\hat{Y} = 35,41 + 0,62X$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji liniefors didapat $L_{hitung} (Lo) 0,0818 < L_{tabel} (Lt) 0,157$. Ini menandakan bahwa model regresi berdistribusi normal. Sedangkan uji kelinieran regresi didapat $F_{hitung} (2,32) < F_{tabel} (2,51)$, ini menunjukkan bahwa model regresi linier. Dari uji hipotesis diketahui bahwa model regresi berarti $F_{hitung} (9,34) > F_{tabel} (4,17)$. Dari uji hipotesis dengan uji koefisien korelasi product moment dari Pearson diperoleh $r_{xy} = 0,487$ maka ini berarti terdapat hubungan positif antara pelayanan pelanggan dengan kepuasan pelanggan. Dari perhitungan uji-t diketahui $t_{hitung} = (3,056) > t_{tabel} = (1,68)$, sehingga ini menunjukkan terdapat hubungan yang berarti (signifikan) antara pelayanan pelanggan dengan kepuasan pelanggan. Sedangkan dari hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai 23,74% yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh pelayanan pelanggan sebesar 23,74%.

Hasil penelitian ini telah membuktikan adanya hubungan positif antara pelayanan pelanggan dengan kepuasan pelanggan PLN pada warga RW 02 Pekayon Pasar Rebo Jakarta Timur di Jakarta. Hal ini berarti bahwa jika semakin tinggi pelayanan pelanggan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan suatu produk.

Kata Kunci: Pelayanan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

FISI LIANA AZIZA. THE CORRELATION BETWEEN CUSTOMER SERVICE WITH CUSTOMER SATISFACTION PLN AT COMMUNITY DISTRICT 02 PEKAYON PASAR REBO EAST JAKARTA IN JAKARTA. Skripsi, Jakarta: Study Program of Commerce Education, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, Juni 2014.

The study is aimed at obtaining valid and factual information and knowledge about correlation between customer service with customer satisfaction PLN to the district 02 Pekayon Pasar Rebo East Jakarta in Jakarta.

The study employs descriptive method with correlation approach independent variable in the study is customer service with customer satisfaction as dependent variable. The population in this study were district 02 Pekayon Pasar Rebo Jakarta Timur in Jakarta, amounting to 35 district. While the sample used as many as 32 district.

According to statistical computation the study reveals the regression $\hat{Y} = 35,41 + 0,62X$. Result of normality test of error estimation Y on X shows that the data are normality distributed with $L_{count} (L_o) 0,0818 < L_{table} (L_t) 0,157$. Which further means that $L_o < L_t$ (H_o is accepted). Moreover, based on the result of hypothesis test it's known that value for $F_{count} (2,32) >$

F table (2,51). For $F_{count} (9,34) < F_{table} (4,17)$ and therefore, H_o is accepted. Conclusion from the statistical computation is that the regression model of $\hat{Y} = 35,41 + 0,62X$ is significant. $T_{count} = (3,056) > t_{table} = (1,68)$ means that H_o is accepted and the model is linier. Based on calculation the study result in determination coefficient as of 23,74% which means that customer satisfaction is affected significantly by customer service. Customer satisfaction is affected by customer satisfaction of 23,74%.

The result of this study has proved the existence of a positive and significant correlation between customer service with customer satisfaction PLN at community district 02 Pekayon Pasar Rebo East Jakarta in Jakarta. This means that if the higher customer service will make the better customer satisfaction.



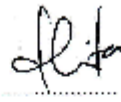


Keyword: Customer Service, Customer Satisfaction

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Pananggung Jawab
Dean Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana, E.S., M.Bus
NIP. 196717071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Rochvati, M.Pd</u> NIP. 195404031985032002	Ketua Penguji		25 Juni 2014
2. <u>Dr. Corry Yohana, M.M</u> NIP. 195909181985032011	Penguji Ahli		25 Juni 2014
3. <u>Dita Puruwata, M.Si</u> NIP. 198209082010122004	Sekretaris		25 Juni 2014
4. <u>Ryna Parivna, MBA</u> NIP. 197701112008122003	Pembimbing I		25 Juni 2014
5. <u>Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si</u> NIP. 196610302000121301	Pembimbing II		25 Juni 2014

Tanggal Lulus : 25 Juni 2014

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juni 2014
Yang membuat pernyataan



Fisi Liana Aziza
No Reg. 8135100321

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Orang yang sukses ialah orang yang mampu menjalankan semua rintangan yang hadir dengan cara tetap berusaha dan berdoa, karena kesuksesan tidak akan terwujud tanpa adanya usaha dan doa”.

Fisi Liana Aziza

“Harta yang paling berharga adalah keluarga. Waktu yang paling special adalah waktu bersama keluarga. Cinta dan kasih sayang yang paling tulus adalah cinta dan kasih sayang dari keluarga. Dan orang-orang yang paling setia adalah keluarga. Karena keluarga adalah segalanya yang terindah dan special yang Tuhan ciptakan untuk kita”.

Fisi Liana Aziza

“Membuat orang lain tersenyum adalah cara terindah untuk membuat hidup kita lebih bahagia”.

^Fisi Liana Aziza^

Dengan mengucapkan syukur kepada ALLAH SWT,
Aku persembahkan skripsi ini untuk Mamah dan Papah tercinta, yang telah memberikan segalanya tanpa kurang satu hal pun.

Terima kasih untuk segala motivasi, dukungan, materi dan kasih sayang yang selalu diberikan.

Untuk seluruh keluarga, dosen, sahabat, dan teman-teman yang telah memberikan banyak inspirasi, pengalaman dan semangat.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **Hubungan Antara Pelayanan Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan PLN pada Warga RW 02 Pekayon Pasar Rebo Jakarta Timur di Jakarta.** Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak memperoleh bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu praktikan ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar –besarnya kepada :

1. Ryna Parlyna, MBA selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini yang dengan ketulusan dan keikhlasan serta kerendahan hatinya selalu memberkan arahan, motivasi, saran dan bimbingan kepada peneliti sampai akhir penyusunan skripsi ini.
2. Nurdin Hidayat, MM.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu nya untuk memberikan bimbingan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini yang dengan ketulusan dan keikhlasan serta kerendahan hatinya selalu memberikan arah, motivasi, saran dan bimbingan kepada peneliti sampai akhir penyusunan skripsi.
3. Dra. Tjutju Fatimah M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga.

4. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi.
5. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalamannya kepada peneliti.
7. Mamah dan papah, serta adik tercinta yang telah memberikan dukungannya baik moril maupun materiil.
8. Warga RW 02 yang telah banyak membantu peneliti dalam memperoleh data penelitian.
9. Kepada teman-teman Pendidikan Tata Niaga Reg dan Non Reg 2010, Marini Fitriyanti, Bemy Catunawa Pamungkas, M. Emil Silvan, Arif Nurochman, Alfian Rinaldy, Puja Prasetya, Putri Agustina Simatupang, Noerlia Agustina Rachman, Yunita Amalia, Laras Andyni, Hilda Fauziah, Herlin Yusnita, Mira Febtriana Sari, Sentya Windani, Fatah Nabela, Lianda Rachmadany, kalian telah memberikan makna pertemanan, persahabatan dan kekeluargaan bagi praktikan.

Akhirnya peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan demi kebaikan praktikan dikemudian hari.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Jakarta, April 2014

Peneliti