

## ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ANTARA LISTRIK PRABAYAR DAN LISTRIK PASCABAYAR

Tezar Arianto\*<sup>1</sup>  
Belli Liberti<sup>1</sup>  
Tito Irwanto<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Indonesia

<sup>2</sup> Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Dehasen, Indonesia

### Abstrak

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survey dengan analisis data secara kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh rumah pengguna listrik Prabayar dan listrik pascabayar daerah lingkaran barat jalan sadang 2 kota Bengkulu yang berjumlah 40 rumah. Secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial listrik Prabayar dan listrik pascabayar mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Serta berdasarkan hasil uji beda terdapat perbedaan yang signifikan yang mana pelanggan lebih dominan merasa puas terhadap kualitas pelayanan listrik pascabayar dibandingkan dengan kualitas pelayanan listrik Prabayar.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar; Kualitas Pelayanan Listrik Pascabayar; Kepuasan Pelanggan.

### Abstract

*This research uses survey research method with quantitative data analysis. Population in this research is all prepaid electricity user homes and postpaid electricity in West Ring Road area of Sadang 2 city of Bengkulu which totaled 40 houses and sampling is using sampling technique type of purposive random sampling namely simple sampling technique because sampling from the population is done randomly without regard to strata that exist in the population. Simultaneously significant effect on customer satisfaction. Partially prepaid electricity and postpaid electricity have a significant effect on customer satisfaction. and based on the results of different tests there are significant differences where customers are more dominant to feel satisfied with the quality of postpaid electricity services compared to the quality of prepaid electricity services.*

**Keyword:** Prepaid Electricity; Postpaid Electricity; Customer Satisfaction.

**Article History:** Received: (17-12-2021); Revised: (03-03-2021); and Published: (30-04-2021)

**Copyright © 2021 Tezar Arianto, Belli Liberti, Tito Irwanto**

**How to cite this article:** Arianto, T., Liberti, B., Dan Irwanto., T (2021). Analisis Perbedaan Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Antara Listrik Prabayar Dan Listrik Pascabayar. *Managemant Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*. 16(1), 141-152

Retrieved from: <https://ejournal.unib.ac.id/index.php/Insight>

## PENDAHULUAN

Sebagai perusahaan Negara yang khusus dan satu-satunya mengelola listrik, PT. PLN tentunya menjadi harapan besar bagi masyarakat agar dapat memenuhi kebutuhan listrik dan memberikan kualitas layanan listrik secara berkelanjutan terutama pada pelayanan administrasi maupun listrik. Namun dalam operasionalnya sering terjadi kesalahan administrasi maupun gangguan teknis. Hal semacam inilah yang dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Selama ini PT. PLN dalam memenuhi kebutuhan listrik masyarakat menggunakan layanan listrik pascabayar konvensional. Melihat banyaknya masalah dalam layanan ini baik yang merugikan masyarakat maupun PT. PLN sendiri, akhirnya PT. PLN melakukan berbagai kajian untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan menawarkan berbagai program layanan. Seiring berjalannya waktu dan untuk mengembangkan pelayanan suatu perusahaan maka dibuatlah suatu inovasi demi mempertahankan eksistensi dan juga untuk kemajuan serta pengembangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bentuk inovasi yang diciptakan oleh PT. PLN adalah dengan mengeluarkan program listrik Prabayar. Program listrik Prabayar ini telah dikeluarkan sejak tahun 2008, salah satu alasan selain untuk meningkatkan pelayanan, dibuatnya program listrik Prabayar ini diantaranya adalah, kejadian salah baca meter, tagihan yang tidak menentu, tunggakan rekening, dan salah pemutusan.

Mengingat banyaknya masalah yang terjadi dalam layanan pascabayar seperti yang dijelaskan di atas, membuat PT. PLN akhirnya melakukan pembaharuan kualitas layanan agar memuaskan para pelanggan dengan cara memberikan layanan listrik Prabayar atau disebut juga dengan layanan listrik pintar, di mana masyarakat dapat menikmati layanan listrik PT. PLN, yaitu dengan cara membeli pulsa elektrik sesuai kebutuhan pelanggan itu sendiri. Pada dasarnya kepuasan pelanggan atau masyarakat yang menggunakan listrik mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Berdasarkan latar belakang dan uraian di atas terutama pada masalah sumber daya listrik di daerah lingkaran barat dan masyarakatnya yang lebih banyak menggunakan listrik pascabayar dibandingkan Prabayar membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai layanan listrik di Rayon lingkaran barat jalan Sadang 2, Kota Bengkulu dengan judul "analisis perbandingan tingkat kepuasan pelanggan terhadap listrik Prabayar dan listrik pasca bayar" Studi Kasus di daerah lingkaran barat jalan Sadang 2, Kota Bengkulu.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima/rasakan. menurut (Kotler, 2005:153)

### **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2008:75) terdapat 4 peranan atau pengaruh dari aspek konsumen yang akan mempengaruhi konsumen lain yaitu:

1. *Contractors* yaitu calon pelanggan baru sering berinteraksi dengan pelanggan lama yang dapat mendorong keputusan pembelian.
2. *Modifier* yaitu calon pelanggan baru sering berhubungan dengan konsumen lain dengan berbagai karakter.
3. *Influencer* yaitu mempengaruhi konsumen secara tidak langsung melalui kontak yang ada.
4. *Isolated* yaitu calon konsumen ikut serta dalam bauran pemasaran walaupun mereka tidak pernah bertemu dengan konsumen yang lain.

### **Indikator Kualitas Pelayanan**

Indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2001:148), yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya).
2. Reliabilitas (*reliability*), meliputi kerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*).
4. Jaminan/keyakinan (*assurance*), yang meliputi pengetahuan dan kesopansantunan para pegawai perusahaan.
5. Empaty (*empathy*), meliputi kemudahan melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan

### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Zeithaml dan Bitner (2013:75) definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat lesengan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Sedangkan menurut Kotler & Keller, (2012:176) mendefinisikan bahwa Kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa.

### **Indikator Kepuasan Pelanggan**

Kotler (2005), ada 3 indikator kepuasan pelanggan yaitu :

1. Sistem penanganan keluhan dan saran konsumen Suatu perusahaan yang berorientasi pada konsumen akan memberikan kesempatan luas pada konsumen

untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan lain-lain.

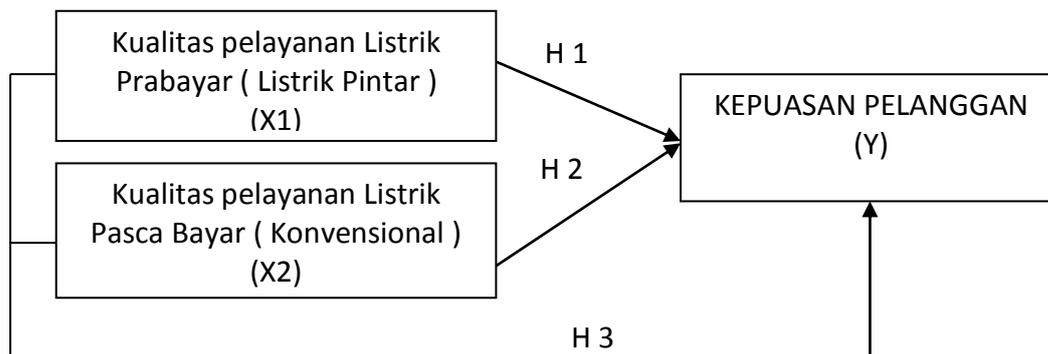
2. Sistem survei reputasi perusahaan Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan konsumen dilakukan dengan mengadakan survei melalui berbagai media baik melalui telepon, pos, ataupun dengan wawancara secara langsung.
3. Sistem analisis konsumen Perusahaan akan menghubungi para pelanggannya atau setidaknya mencari tahu pelanggannya yang telah melakukan transaksi dan berhenti membeli produk atau yang telah pindah pemasok, agar diketahui penyebab mengapa pelanggan tersebut kabur.

### **Listrik Pintar (Prabayar)**

Listrik prabayar merupakan cara pembelian di mana pelanggan membayar terlebih dahulu baru kemudian menikmati aliran listrik, berupa voucher isi ulang yang telah tersedia diribuan loket-loket yang tersebar diseluruh Indonesia, voucher listrik prabayar atau stroom ini diharap mampu menjangkau lebih luas masyarakat melalui kemitraan dengan Bank, PT. Pos Indonesia dan mitra pihak ketiga lainnya. Layanan listrik prabayar ini menggunakan alat khusus yang berbeda dengan layanan listrik pascabayar atau biasa. Alat khusus ini dinamakan KWH meter (meteran listrik) prabayar, atau lebih dikenal sebagai meter prabayar. Program listrik pintar (prabayar) adalah suatu program yang ditawarkan PT. PLN kepada pelanggannya agar dapat mengendalikan pemakaian listriknya sesuai dengan kebutuhan dan bagi pelanggan pasang baru maupun yang migrasi dari pascabayar dapat dengan mudah mengajukan pemasangan listrik prabayar cukup dengan menghubungi kantor pelayanan PT. PLN terdekat.

### **Listrik Konvensional (Pascabayar)**

Listrik pascabayar adalah transaksi pemakaian tenaga listrik yang menggunakan meteran elektronik pascabayar dengan cara pembayaran di akhir. Pelanggan listrik pascabayar menggunakan sejumlah arus listrik yang diperlukan serta digunakan oleh pelanggan layanan listrik pascabayar, dihitung dengan menggunakan meteran elektronik pascabayar. Setiap bulannya dilakukan pembacaan meter yang berfungsi dalam pelaksanaan, persiapan dan pengendalian kegiatan pembacaan, pencatatan dan perekaman angka kedudukan meter alat ukur meter kWh, meter kVArh, meter KVA maksimal pada setiap pelanggan serta pembacaan dan pencatatan petunjuk saklar waktu.



**Gambar 1. Kerangka Konseptual**

### Hipotesis

Menurut Sugiyono (2014:134) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Setelah hipotesis tersusun, peneliti mengujinya melalui penelitian, oleh karena itu, hipotesis disajikan hanya sebagai suatu pemecahan masalah yang sementara, dengan pengertian bahwa penelitian yang dilaksanakan tersebut dapat berakibat penolakan atau penerimaan hipotesis yang disajikan, , maka hipotesis yang diajukan penelitian ini adalah:

H<sub>1</sub> : Diduga pelanggan lebih merasa puas dengan menggunakan listrik pascabayar

H<sub>2</sub> : Diduga tidak terdapat perbandingan tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dengan listrik Pasca Bayar

H<sub>3</sub> : Diduga Penggunaan listrik Prabayar dan pascabayar terdapat perbedaan yang relatif signifikan, tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar lebih besar atau sama dengan pelanggan listrik pascabayar atau sebaliknya.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif karena data yang diperoleh berupa angka-angka dan pengolahan menggunakan analisis statistik. Menurut (Sugiyono, 2013:7), Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada *filosofat positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari dan setelah itu, ditarik kesimpulan bahwa populasi dalam penelitian ini adalah seluruh rumah dirayon lingkart barat jalan sadang 2 Kota Bengkulu yang berjumlah 40 rumah. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2010). Untuk menentukan besar nya sampel apabila subjek kurang dari 100, lebih baik diambil semuanya. Di karenakan jumlah rumah yang berada daerah lingkart barat jalan sadang 2 kota Bengkulu kurang dari 100 yaitu hanya sebanyak 40 rumah maka peneliti mengambil semua sampel yaitu sebanyak 40 rumah tersebut untuk diteliti, di Daerah Lingkart Barat Jalan Sadang 2, Kota Bengkulu.

Operasionalisasi variable dalam penelitian ini menggunakan variable dependen dan independen. Variable dependen pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan : 1) Bukti fisik, 2) Keandalan, 3) Ketanggapan, 4) Jaminan, 5) Kepedulian sedangkan variable independen adalah Kepuasan pelanggan : 1) Perasaan puas, 2) Selalu membeli produk, 3) Akan merekomendasikan kepada orang lain, 4) Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk.

Penelitian ini menggunakan metode kuesioner sebagai metode utama dalam memperoleh data. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert yang digunakan memiliki empat tingkatan dengan bobot dan kriteria yaitu (1) Sangat Tidak Sesuai (STS), (2) Tidak Sejutu (TS), (3) Netral (N), (4) Setuju (S) dan (5) Sangat Setuju (SS) Adapun prosedur penelitian yang dilakukan adalah analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik dan uji hipotesis penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dan pengolahan data diperoleh karakteristik responden yang ditampilkan pada table berikut ini.

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Variable	Kategori	Frekuensi	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	10	25
	Perempuan	30	75
Total		40	100 %
Usia	20-29	3	7,5
	30-39	15	37,5
	40-49	16	40
	>50	6	15
Total		40	100 %

**Sumber: Data Primer Diolah (2020)**

Berdasarkan tabel di atas diketahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki 10 orang responden atau 25% dan jenis kelamin perempuan sebanyak 30 Orang responden atau 75%. Dari data tersebut menyatakan bahwa Pada Daerah Lingkart Barat jalan sadang 2 Kota Bengkulu lebih banyak perempuan karena saat peneliti melakukan penyebaran kuisisioner ke rumah-rumah responden, peneliti mendapatkan kebanyakan para ibu-ibu berada dirumah yang bersedia mengisi

kuisisioner sedangkan yang laki-laki hanya beberapa anak kost dan juga para bapak-bapak memang saat itu yang hanya berada dirumah. Sehingga peneliti memberikan kuisisioner tersebut untuk diisi kepada pemilik yang ada dirumah saja. Diketahui karakteristik responden berdasarkan usia yang paling mendominasi usia 40-49 responden dengan persentase 40 %. Dari data tersebut menyatakan bahwa Pada Daerah Lingkar Barat jalan sadang 2 Kota Bengkulu yang paling banyak yaitu umur 40-49 karena diumur tersebut pengguna listrik Prabayar dan listrik pascabayar adalah rumah milik pribadi yang memang sudah lumayan lama tinggal didaerah lingkaran barat jalan sadang 2 kota Bengkulu .

Adapun hasil uji validitas dan reliabilitas pada penelitian ini masing-masing data dalam penelitian ini dapat dilihat pada table berikut.

**Tabel 2. Validitas dan Reliabilitas**

	Cronbach's Alpha**	R	R Square	Adjusted R Square	Composite Reliability**	AVE*
Variabel X 1	.776	.593 <sup>a</sup>		.317	0.60	0.30
Variabel X 2	.910		.352		0.60	0.30
Variabel Y	.641				0.60	0.30

Sumber: Data diolah (2020)

Note: \*Valid jika AVE > 0.3

\*\*Reliabel jika Composite Reliability atau Cronbach's alpha > 0.6

## HASIL PENELITIAN

### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda yang akan dibahas dalam penelitian ini sehingga penulis bisa menggambarkan mengenai tanggapan responden (*kualitas pelayanann Listrik Prabayar dan kualitas pelayanan Listrik Pasca bayar*) terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pada Daerah Lingkar Barat jalan sadang 2 Kota Bengkulu. Berdasarkan estemasi regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS Versi 24,0 For Windows, maka diperoleh tabel dibawah ini :

**Tabel 3. Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,805	2,545		3,066	,004
	<i>Kualitas pelayanan Listrik Prabayar</i>	,293	,127	,630	2,302	,027
	<i>Kualitas pelayanan Listrik Pasca bayar</i>	,515	,133	1,060	3,874	,000

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Pelanggan

Dari perhitungan hasil diatas didapatkan persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = 7.805 + 0.293 (X_1) + 0.515 (X_2)$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai Konstanta 7.805 mempunyai arti bahwa apabila variabel *kualitas pelayanan Listrik Prabayar* ( $X_1$ ), *kualitaas pelayanan Listrik Pasca bayar* ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sama dengan nol, maka variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan akan tetap yaitu 7.805 apabila variabel *kualitas pelayanan Listrik Prabayar* ( $X_1$ ) dan *kualitas pelayanan Listrik Pasca bayar* ( $X_2$ ) sama dengan nol.
2. Koefisien Regresi  $X_1$ , sebesar 0.293 mempunyai makna jika nilai variabel *kualitas pelayanan Listrik Prabayar* ( $X_1$ ) naik satu satuan maka nilai Kepuasan Pelanggan (Y) akan naik sebesar 0.293 dengan asumsi variabel *kualitas pelayanan Listrik Prabayar* ( $X_1$ ) dianggap tetap.
3. Koefisien Regresi  $X_2$ , sebesar 0.515 mempunyai makna jika nilai variabel *Listrik Pasca bayar* ( $X_2$ ) naik satu satuan maka nilai variabel Kepuasan Pelanggan (Y) akan naik sebesar 0.515 dengan asumsi variabel *Listrik Pasca bayar* ( $X_2$ ) dianggap tetap.
4. Hasil penelitian dalam penelitian yang paling dominan mempengaruhi variable Kepuasan Pelanggan (Y) adalah Variabel *kualitas pelayanan Listrik Prabayar* ( $X_1$ ) adalah sebesar 0.293 dan Variabel *kualitas pelayanan Listrik Pasca bayar* ( $X_2$ ) adalah sebesar 0.515.

#### Uji Beda Penggunaan Listri Prabayar dan Pascabayar

Klasifikasi Subyek Berdasarkan variabel *kualitas pelayanan Listrik Prabayar* dan *kualitas pelayanan Listrik Pasca bayar* berpengaruh yang signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Daerah Lingkar jalan sadang 2 Barat Kota Bengkulu

**Tabel 4. Jumlah Pengklasifikasian Subyek Pendapat Respondent Berdasarkan kualitas pelayanan Listrik Prabayar dan kualitas pelayanan Listrik Pasca bayar**

Klasifikasi	Frekuensi
Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar	1.525
Kualitas Pelayanan Listrik Pascabayar	1.566
jumlah	3.091

#### PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data mentah yang dilakukan pada Pada Daerah Lingkar Barat Kota Bengkulu melalui penyebaran kuesoner terhadap 40 orang responden yang telah diuji sehingga dapat diketahui pengaruh kualitas pelayanan *Listrik Prabayar* dan *Listrik Pasca bayar* Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pada Daerah Lingkar Barat Kota Bengkulu.

**Pengaruh kualitas pelayanan *Listrik Prabayar* ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Kualitas pelayanan Listrik Prabayar* memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini terlihat pada kualitas pelayanan listrik prabayar dalam meningkatkan kualitasnya dalam memberi pelayanan seperti menyediakan token listrik di outlet-outlet terdekat sehingga para pelanggan dapat dengan mudah membeli token tersebut apabila daya listrik sudah habis. Sehingga dapat meningkatkan Kepuasan pelanggan dengan baik. Adapun hasil uji t yang menyatakan bahwa *Listrik Prabayar* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Pengaruh *Listrik Pasca bayar Kerja* ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Listrik Pasca bayar* memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini terlihat pada kualitas pelayanan listrik pascabayar dalam meningkatkan kualitasnya dalam memberikan pelayanan seperti, listrik pascabayar menyediakan listrik yang memang dibayar perbulannya sehingga para pelanggan tidak perlu mencemaskan tentang kehabisan listrik, waspada terhadap listrik yang hanya tinggal sedikit atau listrik akan padam apabila kehabisan listrik. Adapun hasil uji t yang menyatakan bahwa *Listrik Pascaabayar* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Pengaruh *Listrik Prabayar* ( $X_1$ ) dan *Listrik Pasca bayar* ( $X_2$ ) terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Listrik Prabayar*  $X_1$  dan *Listrik Pasca bayar*  $X_2$  memiliki pengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Y) di daerah lingkaran barat jalan sadang 2 kota Bengkulu, hal ini terlihat pada pengguna listrik yang mana terdapat banyak yang memakai listrik prabayar dan listrik pasca bayar salah satunya di daerah lingkaran barat jalan sadang 2 kota Bengkulu. Hal ini berarti bahwa variabel independen dan dependen memiliki hubungan yang kuat dan berpengaruh positif. Karena listrik prabayar dan listrik pasca sama-sama penting dalam memenuhi kebutuhan listrik para pelanggan. Dapat juga dilihat pada penelitian ini bahwa uji F yang menyatakan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu yaitu ( $10.041 > 4.084$ ) dan ( $sig \alpha = 0.000 < 0,050$ ), maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_3$  diterima artinya secara bersamaan variabel *kualitas pelayanan Listrik Prabayar* ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan *Listrik Pasca bayar* ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Y) di Pada Daerah Lingkaran Barat jalan sadang 2 Kota Bengkulu.

**Hasil Uji Beda Dalam Kualitas Pelayanan *Listrik Prabayar* Dan *Listrik Pasca Bayar* Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan hasil Uji beda dalam kualitas pelayanan listrik Prabayar dan kualitas pelayanan Listrik Pasca bayar terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada

Daerah Lingkar Barat Kota Bengkulu, terdapat perbedaan yang signifikan yaitu dengan melihat frekuensi kualitas pelayanan listrik Prabayar sebanyak 1525 sedangkan frekuensi listrik kualitas pelayanan Pascabayar yaitu sebanyak 1566. dinyatakan bahwa kualitas pelayanan listrik Pasca Bayar lebih dominan dan lebih puas dalam pemakaian listrik di daerah Lingkar Barat jalan sadang 2 Kota Bengkulu.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang analisis perbedaan tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan antara Listrik Prabayar dan Listrik Pasca bayar pada Pada Daerah Lingkar Barat jalan sadang 2 Kota Bengkulu, dapat disimpulkan sebagai berikut : Kualitas pelayanan Listrik Prabayar berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Daerah Lingkar Barat jalan sadang 2 Kota Bengkulu, Kualitas pelayanan Listrik Pasca bayar berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Pada Daerah Lingkar Barat jalan sadang 2 Kota Bengkulu. Kualitas pelayanan Listrik Prabayar ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan Listrik Pasca bayar ( $X_2$ ) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Y) pada Pada Daerah Lingkar Barat Kota Bengkulu. Berdasarkan hasil Uji beda dalam kualitas pelayanan listrik Prabayar dan Listrik Pasca bayar terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Daerah Lingkar Barat jalan sadang 2 Kota Bengkulu, terdapat perbedaan yang signifikan yaitu dengan frekuensi listrik Prabayar 1525 sedangkan frekuensi listrik Pascabayar yaitu 1566. dinyatakan bahwa kualitas pelayanan listrik Pasca Bayar lebih dominan dan pelanggan merasa lebih puas dengan kualitas pelayanan listrik di daerah Lingkar Barat jalan sadang 2 Kota Bengkulu.

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut : Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan Listrik Prabayar ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan Listrik Pasca bayar ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Pada Daerah Lingkar Barat jalan sadang 2 Kota Bengkulu, yang mana para pelanggan merasa lebih puas dengan kualitas pelayanan listrik Pascabayar dibandingkan listrik Prabayar. Disarankan untuk lebih baiknya perlu ditingkatkan lagi kualitas pelayanan Listrik Prabayar agar lebih meningkatkan kepuasan pelanggan pada Daerah Lingkar Barat jalan sadang 2 Kota Bengkulu. Hasil penelitian terlihat bahwa pada variabel kualitas pelayanan Listrik Pasca bayar memiliki tanggapan responden yang terendah yaitu 3.80 . Disarankan sebaiknya kualitas pelayanan listrik Pascabayar dipertahankan agar tingkat kepuasan pelanggan terjaga. Hasil penelitian terlihat bahwa pada variabel kepuasan pelanggan memiliki tanggapan responden yang terendah yaitu 3,93 dikarenakan para petugas kurang baik dalam melayani keluhan para pelanggan, disarankan supaya para petugas bisa melayani keluhan para pelanggan dengan baik agar para pelanggan lebih puas dengan pelayanan dari para petugas. Kualitas

pelayanan Listrik Pasca bayar lebih berpengaruh yang signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Pada Daerah Lingkar Barat jalan sadang 2 Kota Bengkulu. Disarankan bagi peneliti selanjutnya khususnya penelitian yang sama perlu dipertimbangkan untuk faktor-faktor lain diluar variabel kualitas pelayanan Listrik Prabayar dan kualitas pelayanan Listrik Pasca bayar terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pengguna listrik prabayar dan listrik pascabayar.

**DAFTAR PUSTAKA**

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. *"Problems and Strategies in Services Marketing"*. Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring).
- Christopher H Lovelock dan Lauren K. Wright, 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyantoro, Cetakan Kedua, Jakarta; PT. INDEKS Hoffman & Bateson. (2011). Service Marketing, International Edition 4e. Colorado State University : Cengage Learning*
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.*
- Kotler, Phillip & Armstrong, Gary, 2007, *Dasar-Dasar Pemasaran. Jakarta : Indeks.*
- Peterson, R.A. and Wilson. 1992. *Measuring Customer Satisfaction : Fact and Artifact.* Journal of The Academy of Marketing Science. Vol. 20, pp 61-71.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.