

# SKRIPSI

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PLTD (PEMBANGKIT LISTRIK TENAGA DIESEL) DI DESA LUKUN KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi S1 Pada  
Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau  
Pekanbaru*



Oleh:

**ZULPIKAR**

NPM : 125210140

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU**

**2018**



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**FAKULTAS EKONOMI**

Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan  
TELP (0761) 674834 Pekanbaru - 28284

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : ZULPIKAR  
NPM : 125210140  
JURUSAN : MANAJEMEN  
FAKULTAS : EKONOMI  
JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PLTD  
(PEMBANGKIT LISTRIK TENAGA DIESEL) DI  
DESA LUKUN KABUPATEN KEPULAUAN  
MERANTI

Disahkan Oleh :

PEMBIMBING I

DR. Drs. Syamari Syamsudin, M.Si

PEMBIMBING II

Drs. Asril, MM

Mengetahui:

DEKAN

Drs. Abar, M.Si, Ak, CA

KETUA PRODI MANAJEMEN (S1)

Azmansyah, SE., M.Econ



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Alamat: Jalan Kaharudin Nasution No.113 Perhentian Marpoyan  
Telp. (0761) 674674 Fax. (0761) 674834 Pekanbaru-28284

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : MULTIKAR  
NPM : 125210140  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Pada PLTD ( Pembangkit Listrik  
Tenaga Diesel ) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti.

**Disetujui Oleh:**

PEMBIMBING I

(Dr. Drs. Syahrri Syamsuddin, MM)

PEMBIMBING II

(Drs. Asril, MM)

**Mengetahui:**

DEKAN

( Drs. H. Abrar, M.Si., Ak. CA )

KETUA PRODI MANAJEMEN

(Azmansyah, SE., M.Econ)



## UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan  
TELP (0761) 674834 Pekanbaru - 28284

### TANDA PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Zulpikar  
NPM : 125210140  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan/Prodi : Manajemen  
Judul Penelitian/Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pada PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti

Disetujui oleh : Tim Penyeminar/Tenguji Skripsi  
Nama Dosen Tanda Tangan  
1. Prof. Dr. Dra. Hj. Sri Indrastuti, MM ( )  
2. Eva Sundari, SE., MM ( )  
3. Yul Efnita, SE., MM ( )

Pembimbing I  
(DR. Drs. Syamri Syamsudin, M.Si)

Pembimbing II  
(Drs. Asril, MM)

Mengetahui  
Ketua Jurusan/Prodi  
(Azmansyah, SE., M.Econ)

Dokumen ini adalah Arsip Miilik :  
Perpustakaan Universitas Islam Riau



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Pechentian Marpoyan  
Telp. (0761) 674681 Fax. (0761) 674834 Pekanbaru - 28284

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Telah dilaksanakan bimbingan skripsi mahasiswa:

NAMA : ZULPIKAK  
NPM : 125210140  
FAKULTAS : EKONOMI  
JURUSAN : MANAJEMEN S.1  
JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PLTD (PEMBANGKIT LISTRIK TENAGA DIESEL) DI DESA LUKUN KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI  
SPONSOR : DR. Drs. Syamri Syamsudi, M.Si  
CO SPONSOR : Drs. Asril, MM

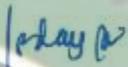
Dengan rincian sebagai berikut:

Tanggal	Catatan		Berita Acara	Paraf	
	Sponsor	Co Sponsor		Sponsor	Co Sponsor
17-11-2017	X		- Perbaiki latar belakang - Masukkan SOP PLN - Hasil jurnal penelitian terdahulu	X	
06-12-2017	X		- Tambahkan jurnal yang relevan sesuai judul penelitian	X	
09-03-2018		X	- Perbaiki latar belakang - Perbaiki halaman proposal sesuai ketentuan		X
17-04-2018	X		- Acc Seminar	X	
25-06-2018		X	- Acc Seminar		X
29-10-2018		X	- Acc Outline		X
01-11-2018		X	- Lengkapi skripsi sesuai atauran (kata pengantar, daftar isi)		X

08-11-2018		X	- Perbaiki rekapitulasi dan kesimpulan sesuai tujuan penelitian			
14-11-2018		X	- Acc Ujian			

Pekanbaru, 17 Desember 2018  
Wakil Dekan I



  
Dr. Firdaus AR, SE, M.Si, Ak, CA

Dokumen ini adalah Arsip Miilik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI**

Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpoan Pekanbaru Telp 647647

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI / MEJA HIJAU**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau No: 1288/Kpts/FE-UIR/2018, Tanggal 08 Desember 2018, Maka pada Hari Selasa 11 Desember 2018 dilaksanakan Ujian Oral Komprehensif/Meja Hijau Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau pada Program Studi **Manajemen S1** Tahun Akademis 2018/2019.

- |                         |  |
|-------------------------|--|
| 1. Nama                 | : Zulpika  |
| 2. N P M                | : 125210140  |
| 3. Program Studi        | : Manajemen S1   |
| 4. Judul skripsi        | : Analisis Kualitas Pelayanan Pada PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti |
| 5. Tanggal ujian        | : 11 Desember 2018   |
| 6. Waktu ujian          | : 60 menit.  |
| 7. Tempat ujian         | : Ruang sidang meja hijau Fekon UIR  |
| 8. Lulus Yudicium/Nilai | : <b>62,6 (B)</b>  |
| 9. Keterangan lain      | : Aman dan lancar.   |

**PANITIA UJIAN**

Ketua

**Dr. Firdaus AR, SE, M.Si, Ak, CA**  
Wakil Dekan bid. Akademis

Sekretaris

**Azmansyah, SE, M.Econ**  
Ketua Prodi Mgt S1

Dosen penguji :

- |   |         |
|---|---------|
| 1. Azmansyah, SE., M.Econ               | (.....) |
| 2. Yul Efrita, SE., MM                  | (.....) |
| 3. Prof. Dr. Dra. Hj. Sri Indastuti, MM | (.....) |
| 4. Eva Sundari, SE., MM                 | (.....) |
| 5. Hj. Susie Suryani, SE., MM           | (.....) |

Saksi

- |                              |         |
|------------------------------|---------|
| 1. Raja Ria Yusnita, SE., ME | (.....) |
|------------------------------|---------|

Pekanbaru 11 Desember 2018

Mengetahui  
Dekan,

**Drs. H. Abrar, M.Si, Ak, CA**

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**Nomor: 1288 / Kpts/FE-UIR/2018**  
**TENTANG PENETAPAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI MAHASISWA**  
**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**Menimbang** : 1. Bahwa untuk menyelesaikan studi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau dilaksanakan ujian skripsi/oral comprehensive sebagai tugas akhir dan untuk itu perlu ditetapkan mahasiswa yang telah memenuhi syarat untuk ujian dimaksud serta dosen penguji  
 2. Bahwa penetapan mahasiswa yang memenuhi syarat dan penguji mahasiswa yang bersangkutan perlu ditetapkan dengan surat keputusan Dekan.

**Mengingat** : 1. Undang-undang RI Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional  
 2. Undang-undang RI Nomor: 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen  
 3. Undang-undang RI Nomor: 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi  
 4. Peraturan Pemerintah RI Nomor: 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi  
 5. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013  
 6. SK Pimpinan YLPI Daerah Riau Nomor: 006/Skep/YLPII/1976 Tentang Peraturan Dasar Universitas Islam Riau  
 7. Surat Keputusan BAN PT Depdiknas RI :  
 a. Nomor : 2806/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Eko. Peningkatan  
 b. Nomor : 2640/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Manajemen  
 c. Nomor : 2635/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Akuntansi S1  
 d. Nomor : 001/SK/DAN-PT/Akred/Dpl-III/I/2014 Tentang Akreditasi D.3 Akuntansi.

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** : 1. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang tersebut di bawah ini:

N a m a	Zulpikar
N P M	125210140
Jurusan/Jenjang Pendid.	Manajemen / S1
Judul Skripsi	Analisis Kualitas Pelayanan Pada PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) di Desa Lukan Kabupaten Kepulauan Meranti

2. Penguji ujian skripsi/oral comprehensive mahasiswa tersebut terdiri dari:

NO	Nama	Pangkat/Golongan	Bidang Diuji	Jabatan
1	Azmansyah, SE., M.Econ	Asisten Ahli, III/a	Materi	Ketua
2	Yul Efnita, SE., MM	Asisten Ahli	Sistematisika	Sekretaris
3	Prof Dr Dra. Hj. Sri Indrastuti, M.	Guru Besar, Dida	Methodologi	Anggota
4	Eva Sundari, SE., MM	Doktor, C/c	Penyajian	Anggota
5	Hj. Susie Suryani, SE., MM	Belia, C/c	Bahasa	Anggota
6	Raja Ris Yusnita, SE., ME	Asisten Ahli, III/a	-	Saksi I
7			-	Saksi II
8			-	Notulen

3. Laporan hasil ujian serta berita acara telah disampaikan kepada pimpinan Universitas Islam Riau selambat-lambatnya 1 (satu) minggu setelah ujian dilaksanakan.

4. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekefiran akan segera diperbaiki sebagaimana mestinya.

Kutipan: Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di Pekanbaru  
 pada tanggal 13 Desember 2018.



Tembusan : Disampaikan pada :

1. Yth : Bapak Koordinator Kopertis Wilayah X di Padang
2. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Yth : Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru
4. Yth : Sdr. Kepala BAAK UIR di Pekanbaru

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No 113 Marpovan Pekanbaru Telp 647647

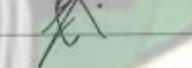
BERITA ACARA SEMINAR HASIL PENELITIAN SKRIPSI

Nama : Zulpikar  
NPM : 125210140  
Program Studi : Manajemen / SI  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pada PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti  
Hari/Tanggal : Selasa 11 Desember 2018  
Tempat : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi UIR

Dosen Pembimbing

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Dr. Drs. Syamri Syamsuddin, M.Si		
2	Drs. Asril., MM		

Dosen Pembahas / Penguji

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Prof.Dr.Dra.Hj. Sri Indrastuti, MM		
2	Eva Sundari, SE., MM		
3	Yul Efnita, SE., MM		

Hasil Seminar : \*)

1. Lulus ( Total Nilai )
2. Lulus dengan perbaikan ( Total Nilai 67/3 (B) )
3. Tidak Lulus ( Total Nilai )

Mengetahui  
An.Dekan



Dr. Pirdaus AR, SE, M, SLAk, CA  
Wakil Dekan I

Pekanbaru, 11 Desember 2018  
Ketua Prodi

  
Azmansyah, SE., M.Econ

\*) Coret yang tidak perlu

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI**

Alamat : Jalan Kaharuddin Nat Km 11 No 113 Marpovan Pekanbaru Telp 647647

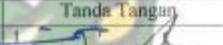
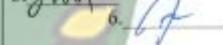
BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL

Nama : Zulpikar  
 NPM : 125210140  
 Judul Proposal : Analisis Kualitas Pelayanan Pada PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti  
 Pembimbing : 1. Dr. Drs. Syamri Syamsuddin, M.Si  
 2. Drs. Asril, MM  
 Hari/Tanggal Seminar : Jumat 11 Mei 2018

Hasil Seminar dirumuskan sebagai berikut :

1. Judul : Disetujui/ dirubah/perlu diseminarkan \*)
2. Permasalahan : Jelas/masih kabur/perlu dirumuskan kembali \*)
3. Tujuan Penelitian : Jelas/mengambang/perlu diperbaiki \*)
4. Hipotesa : Cukup tajam/perlu dipertajam/di perbaiki \*)
5. Variabel yang diteliti : Jelas/Kurang jelas \*)
6. Alat yang dipakai : Cocok/belum cocok/kurang \*)
7. Populasi dan sampel : Jelas/tidak jelas \*)
8. Cara pengambilan sampel : Jelas/tidak jelas \*)
9. Sumber data : Jelas/tidak jelas \*)
10. Cara memperoleh data : Jelas/tidak jelas \*)
11. Teknik pengolahan data : Jelas/tidak jelas \*)
12. Daftar kepustakaan : Cukup/belum cukup mendukung pemecahan masalah Penelitian \*)
13. Teknik penyusunan laporan : Telah sudah/belum memenuhi syarat \*)
14. Kesimpulan tim seminar : Pertra/tidak perlu diseminarkan kembali \*)

Demikianlah keputusan tim yang terdiri dari :

No	Nama	Jabatan pada Seminar	Tanda Tangan
1.	Dr. Drs. Syamri Syamsuddin, M.Si		
2.	Suyadi, SE., M.Si		
3.	Hj. Susie Suryani, SE., MM		
4.	Yul Efnita, SE., MM		
5.	Syaefullah, SE., M.Si		
6.	Awliya Afwa, SE., MM		

\*Coret yang tidak perlu

Mengetahui  
An. Dekan Bidang Akademis



Dr. Firdaus AR, SE, M.Si, Ak. CA

Pekanbaru, 11 Mei 2018  
Sekretaris,

Azmansyah, SE., M.Econ

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**Nomor: 2396/Kpts/FE-UIR/2017**  
**TENTANG PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA S1**  
*Bismillahirrohmanirrohim*  
**DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang:**
1. Surat penetapan Ketua Jurusan / Program Studi Manajemen tanggal 23 Oktober 2017 tentang penunjukan Dosen Pembimbing skripsi mahasiswa,
  2. Bahwa dalam membantu mahasiswa untuk menyusun skripsi sehingga Mendapat hasil yang baik perlu diunjuk Dosen Pembimbing yang Akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut

- Mengingat:**
1. Surat Mendikbud RI:
    - a. Nomor: 08801/1997
    - b. Nomor: 02130/1987
    - c. Nomor: 0378/U/1986
    - d. Nomor: 0387/U/1987
  2. Surat Keputusan BAN-PT Depdiknas RI :
    - a. Nomor : 192/SK/BAN-PT/AK-VI/SIX/2010 tentang Akreditasi Eko. Pembangunan
    - b. Nomor : 197/SK/BAN-PT/AK-VI/SIX/2013 tentang Akreditasi Manajemen
    - c. Nomor : 437/SK/BAN-PT/AK-VI/SIX/2013, tentang Akreditasi Akuntansi S1
    - d. Nomor : 301/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/I/2014 Tentang Akreditasi D.3 Akuntansi
  3. Surat Keputusan YLPI Daerah Riau
    - a. Nomor: 66/Skep/YLPI/II/1987
    - b. Nomor: 10/Skep/YLPI/IV/1987
  4. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
  5. Surat Edaran Rektor Universitas Islam Riau tanggal 10 Maret 1987
    - a. Nomor: 519/A-UIR/4-1987

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan:** 1. Mengangkat Saodara - saudara yang tersebut namanya di bawah ini sebagai pembimbing dalam penyusunan skripsi yaitu:

No	N a m a	Jabatan/Golongan	Keterangan
1.	Dr. Drs. Syamri Syamsuddin, M.Si	Lektor, III/c	Pembimbing I
2.	Drs. Asril, MM	Lektor, C/c	Pembimbing II

2. Mahasiswa yang dibimbing adalah:

N a m a : Zulfikar  
 N P M : 125210140  
 Jurusan/Program Studi : Manajemen / S1  
 Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pada PLTD ( Pembangkit Listrik Tenaga Diesel )  
 Di Desa Lukum Kabupaten Kepulauan Meranti.

3. Tugas pembimbing adalah berdasarkan kepada Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor: 52/UR/Kpts/4/89 tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa di lingkungan Universitas Islam Riau.
4. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya memperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal.
5. Kepada pembimbing diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
6. Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini segera akan ditinjau kembali.

Katipban: Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan menurut semestinya.

Dibuatkan di Pekanbaru  
 Pada Tanggal: 24 Oktober 2017  
 W. Dekan,

Drs. Abrar, M.Si, Ak., CA

- Tembusan :** Disampaikan pada:  
 1. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau  
 2. Yth : Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru.

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik (Sarjana/S1) di Universitas Islam Riau.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak manapun, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi Akademik berupa pencabutan Gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya yang sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pekanbaru, 17 Des 2018  
Yang Membuat Pernyataan,



ZULPIKAR  
NPM : 125210140

**ABSTRAK**  
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PLTD (PEMBANGKIT**  
**LISTRIK TENAGA DIESEL) DI DESA LUKUN KABUPATEN**  
**KEPULAUAN MERANTI**

**ZULPIKAR**  
**NPM : 125210140**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa Kualitas pelayanan pada PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer yaitu data yang diperoleh dari pendapat masyarakat (pelanggan) sebagai responden mengenai ketepatan waktu dan pelayanan yang diberikan yang didapat melalui angket atau quisioner. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh langsung dalam bentuk sudah jadi dari perusahaan berupa, sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi dan laporan- laporan lainnya. Jumlah yang akan diambil sebagai sampel dalam penelitian ini adalah 76 orang pelanggan yang menjadi pelanggan di PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti. Dari hasil jawaban responden tentang Bukti Fisik (*Tangibles*) sebanyak 33 orang atau 43,86%, mengatakan Cukup Baik. Kemudian jawaban responden tentang *Reliability* (Keandalan) dengan jawaban Baik sebanyak 35 orang atau 46,49% menjawab Baik. Jawaban responden tentang Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebanyak 33 orang atau 42,98% menjawab Baik. Selanjutnya jawaban responden tentang *Assurance* (Jaminan) sebanyak 35 orang atau 46,06% menjawab Baik. Dan terakhir jawaban responden tentang *Emphaty* (Empati) sebanyak 38 orang atau 50,44% menjawab Baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan

**ABSTRACT**  
**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN PLTD (DIESEL POWER PLANT)**  
**IN LUKUN VILLAGE, KEPULAUAN MERANTI DISTRICT**

**ZULPIKAR**  
**NPM: 125210140**

This study aims to find out and analyze the quality of service in PLTD (Diesel Power Plant) in Lukun Village, Kepulauan Meranti Regency. The types and sources of data used in this study are Primary Data, namely data obtained from the opinions of the community (customers) as respondents regarding the timeliness and services provided through questionnaires or questionnaires. Secondary Data, that is, data obtained directly in the finished form of the company in the form of company history, organizational structure and other reports. The amount to be taken as a sample in this study is 76 customers who are customers in the PLTD (Diesel Power Plant) in Lukun Village, Kepulauan Meranti Regency. From the results of the respondents' answers about Physical Evidence (Tangibles) as many as 33 people or 43.86%, said Fairly Good. Then the respondent's answer to Reliability (Reliability) with Good answers was 35 people or 46.49% answered Good. Respondents' answers to responsiveness were 33 people or 42.98% answered well. Furthermore, respondents' answers about Assurance (Guarantees) were 35 people or 46.06% answered Good. And finally the respondent's answer about Emphaty (Empathy) was 38 people or 50.44% answered Good.

Keywords: Service Quality

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang diberikanNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Pada PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti**”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana lengkap pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.

Dalam proses penulisan skripsi ini banyak pihak yang turut membantu memberikan dorongan dan bantuan baik moril maupun materil kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Drs. Abrar, M.Si, Ak. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
2. Bapak Firdaus AR, SE, M.Si.Ak.CA selaku Dekan Bidang Akademis Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
3. Bapak Azmansyah, SE., M.Econ selaku ketua Prodi, dan Ibu Yul Efnita, SE, MM selaku Sekretaris Prodi, dan seluruh staf dosen fakultas Ekonomi, khususnya di jurusan manajemen.
4. Bapak Dr. Drs. Syamri Syamsuddin., MM (Alm) selaku dosen pembimbing I, dan Bapak Drs. Asril., MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi serta waktu yang telah Bapak luangkan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

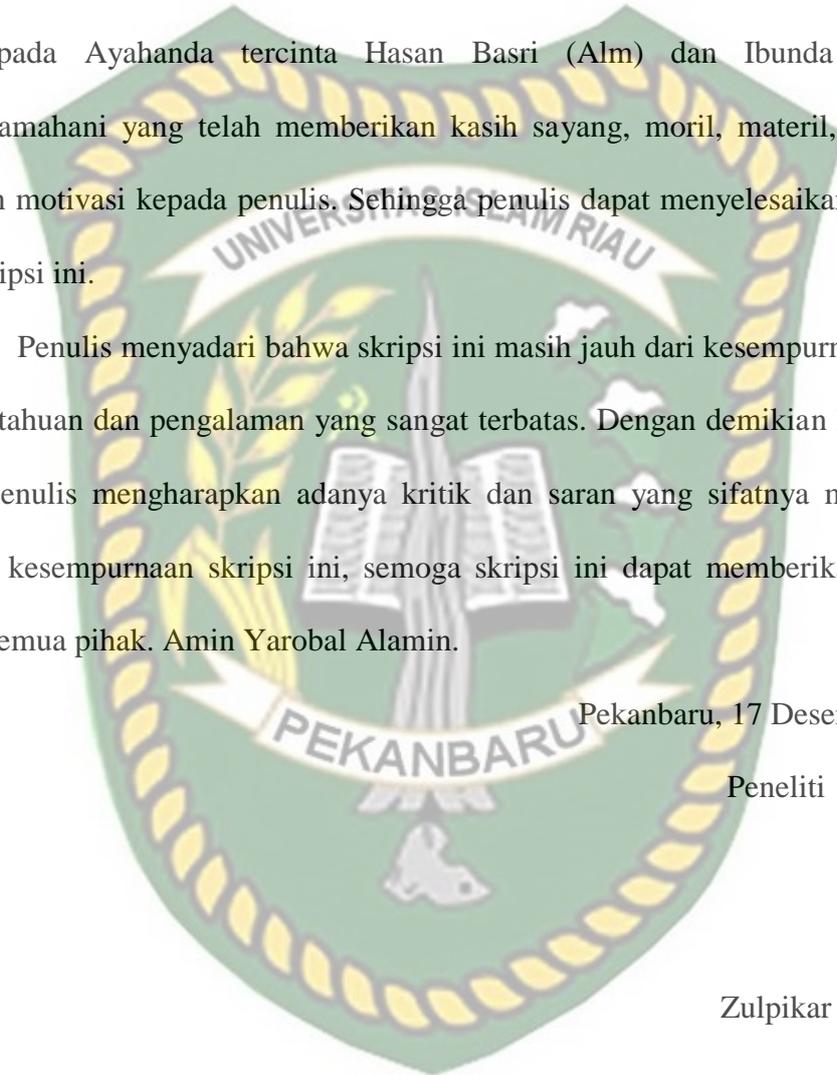
5. Kepada pengurus PLTD Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti Yang telah memberikan izin kepada penulis. Sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada Ayahanda tercinta Hasan Basri (Alm) dan Ibunda tersayang Adamahani yang telah memberikan kasih sayang, moril, materil, Dukungan dan motivasi kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena pengetahuan dan pengalaman yang sangat terbatas. Dengan demikian kerendahan hati penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Amin Yarobal Alamin.

Pekanbaru, 17 Desember 2018

Peneliti

Zulpikar



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	v
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	7
2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
2.3 Unsur- unsur Pelayanan.....	14
2.4 Karakteristik Jasa .....	15
2.5 Penelitian Terdahulu.....	16
2.6 Kerangka Pemikiran.....	18
2.7 Hipotesis Penelitian.....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi Penelitian .....	20
3.2 Operasional Penelitian.....	20
3.3 Populasi dan Sampel .....	22
3.4 Jenis Dan Sumber Data .....	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	23
3.6 Teknik Analisis Data.....	24
<b>BAB IV GAMBAR UMUM DAERAH PENELITIAN</b>	
4.1 Sejarah Berdirinya PLTD Desa Lukun .....	25
4.2 Struktur Organisasi PLTD Desa Lukun .....	26
4.3 Aktivitas PLTD Desa Lukun.....	28
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
5.1 Hasil Penelitian .....	30
5.1.1 Responden Berdasarkan Umur .....	30
5.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
5.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	32
5.2 Analisis Kualitas Pelayanan Pada PLTD Di Desa Lukun .....	33

5.2.1 Variabel <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung) .....	33
5.2.2 Variabel <i>Reliability</i> (Keandalan) .....	37
5.2.3 Variabel <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	41
5.2.4 Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	45
5.2.5 Variabel <i>Emphaty</i> (Empati) .....	49

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan.....	55
6.2 Saran.....	57

## **DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Tabel Jumlah Pelanggan dan Pemakaian PLTD di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti.....	4
2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
3.1 Operasional Variabel Penelitian .....	20
5.1 Responden Berdasarkan Tingkat Umur pada PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti....	30
5.2 Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan Pada PLTD Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti.....	32
5.4 Hasil Uji Realibilitas Instrumen Penelitian .....	34
5.5 Validitas Data .....	35
5.6 Jawaban Responden tentang Bangunan PLTD Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti yang Bersih dan Nyaman .....	33
5.7 Jawaban Responden tentang Ruang Tunggu PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti yang Nyaman.....	34
5.8 Jawaban Responden tentang Peralatan PLTD Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti yang Bersih.....	35
5.9 Jawaban Responden Tentang Bukti Fisik (Tangible).....	36
5.10 Jawaban Responden tentang Pelayanan PLTD Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti yang Cepat dan Tepat.....	37
5.11 Jawaban Responden tentang PLTD Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti Memberikan Informasi yang Jelas.....	38
5.12 Jawaban Responden tentang PLTD Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti Memberikan Tindakan Secara Tepat dan Sesuai dengan Prosedur .....	39
5.13 Jawaban Responden tentang Reliability (Keandalan) .....	40
5.14 Jawaban Responden tentang Petugas PLTD Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti Menerima dan Melayani dengan Baik.....	41

5.15	Jawaban Responden tentang Petugas PLTD Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti Melakukan Tindakan Secara Tepat dan Cepat.....	42
5.16	Jawaban Responden tentang Ketanggapan Petugas PLTD Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti dalam Melayani Pelanggan .....	43
5.17	Jawaban Responden Tentang Responsiveness (Daya Tanggap) .....	44
5.18	Jawaban Responden tentang Rasa Aman dan Terjaminnya Pelanggan PLTD Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti .....	45
5.19	Jawaban Responden tentang Menumbuhkan Rasa Kepercayaan Pelanggan pada PLTD Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti ...	46
5.20	Jawaban Responden tentang Petugas Memiliki Pengetahuan PLTD Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti.....	47
5.21	Jawaban Responden Tentang Assurance (Jaminan).....	48
5.22	Jawaban Responden tentang Pihak PLTD Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti Memberikan Pelayanan yang Baik Terhadap Pelanggan.....	49
5.23	Jawaban Responden tentang Petugas PLTD Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Dengan Sungguh- Sungguh .....	50
5.24	Jawaban Responden tentang Pihak PLTD Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti Bersikap Sopan dan Ramah Kepada Pelanggan .....	51
5.25	Jawaban Responden tentang Emphaty (Empati) .....	52
5.24	Rekapitulasi Tiap Dimensi Kualitas Pelayanan.....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
4.1 Struktur PLTD Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti.....	28



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan tugas utama yang harus dilaksanakan dengan baik bagi karyawan yang bekerja pada sebuah perusahaan jasa. Tumbuh dan berkembangnya perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur dan jasa sangat ditopang oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada konsumen. Dengan pelayanan yang baik, maka konsumen akan merasa puas yang kemudian akan menjadi konsumen yang loyal dalam menggunakan produk maupun jasa yang ditawarkan.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku dari perusahaan. Masyarakatpun enggan mengadakan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya.

Berdasarkan UUD RI No. 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan bahwa, tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang

cukup, merata, dan bermutu. Untuk itu PLTD memberikan perhatian khusus kepada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan pelanggan.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menurunkan pengaduan pelanggan tersebut kepihak PLTD perlu memperbaiki produk dan pelayanannya serta cepat merespon permasalahan yang ada dengan mengembangkan sebuah sistem untuk menekan jumlah komplain pelanggan. Dengan diketemukannya model penanganan komplain diharapkan bisa menekan jumlah komplain pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap PLTD.

Sub-sistem pelayanan PLTD terhadap pelanggan yaitu :

1. Penyambungan Baru adalah sub sistem yang menangani permintaan pelanggan akan memasang jaringan listrik atau menjadi pelanggan PLTD.
2. Perubahan Daya adalah sub system yang menangani permintaan pelanggan yang ingin merubah daya tenaga listrik yang terpasang dipersil pelanggan, baik penambahan atau penurunan daya.
3. Perubahan Data/Mutasi adalah sub sistem yang menangani permintaan pelanggan yang akan merubah data pelanggan diantaranya, ganti/balik nama, ganti alamat, golongan tarif, ubah daya, ubah tarif, undur diri, ubah nama, dan lain-lain.
4. Penyambungan Sementara adalah sub sistem yang menangani permintaan pelanggan atau non pelanggan untuk mendapatkan layanan sambungan listrik untuk jangka waktu tertentu.

5. Pelayanan Pembayaran Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) adalah sub sistem yang menangani permintaan pelanggan yang ingin membayar Tagihan Susulan (TS), adalah pelanggan yang telah terdeteksi melakukan pelanggaran dalam pemakaian tenaga listrik.
6. Pengaduan dan Layanan Informasi dalam sub sistem ini menangani permintaan untuk meminta informasi mengenai pelayanan atau menyampaikan keluhan/pengaduan.

PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti Merupakan salah satu PLTD yang berada di Kabupaten Kepulauan Meranti. Untuk melaksanakan tugas dan pelayanan, Pihak PLTD terus melakukan upaya intensif dengan mengarahkan segala daya dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang terus meningkat setiap tahunnya, Sehingga konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak PLTD.

Pelayanan konsumen yang diberikan oleh pihak PLTD desa Lukun antara lain pemasangan meteran baru, pembayaran tagihan listrik, dan penerimaan keluhan- keluhan konsumen. PLTD Desa Lukun menggunakan listrik biasa atau non-pulsa. Petugas PLTD akan datang ke rumah untuk melakukan pencatatan pemakaian listrik dalam satu bulan sekaligus memberikan kertas tagihan. Untuk melakukan pembayaran, konsumen di beri waktu dari tanggal 20 sampai akhir bulan di setiap bulan nya, bisa di lakukan secara cicilan atau lunas. Pembayaran di lakukan di rumah Ketua PLTD. Jika tagihan tidak di bayar dalam waktu dua bulan, akan dilakukan pemutusan sementara.

PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan salah satu yang memiliki banyak pelanggan. Keluhan- keluhan yang sering terjadi di akibatkan rusaknya mesin PLTD yang parah, sehingga lamanya waktu perbaikan mesin. Jika hal ini terjadi, maka pihak PLTD akan mengambil langkah dengan melakukan pemadaman listrik bergilir di setiap jalurnya. Hal ini dapat di lakukan karena PLTD menggunakan dua mesin.

Adapun pelanggan yang menggunakan jasa PLTD ataupun pelanggan yang bertambah dari tahun ketahun yang menggunakan jasa PLTD seperti yang terlihat dari tabel 1 berikut ini :

**Tabel 1.1**  
**Tabel Jumlah Pelanggan dan Pemakaian PLTD di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti**

Tahun	Jumlah Pelanggan yang Menggunakan PLTD	KVA 150-300	Pengguna /KWH (900)
2012	180	150	180
2013	200	150	200
2014	250	300	250
2015	280	300	280
2016	300	300	300
2017	318	300	318

Sumber : PLTD Desa Lukun 2017

Dari tabel diatas terlihat jumlah angka pelanggan pada tahun 2012 yang menggunakan jasa PLTD sebanyak 180 pelanggan, untuk memenuhi pasokan listrik dari 180 pelanggan PLTD menggunakan mesin diesel berkapasitas 150 KVA. Pada tahun 2013 setelah dihitung jumlah pelanggan meningkat menjadi 200 pelanggan, kapasitas mesin diesel 150 KVA, dan pada tahun 2014 jumlah pelanggan meningkat lagi menjadi 250 pelanggan, selanjutnya tahun 2015 dengan jumlah pelanggan 280 pelanggan, dan pada tahun 2016 jumlah pelanggan 300,

selanjutnya tahun 2017 jumlah pelanggan terhitung 318 pelanggan. Pada tahun 2014 - 2017 untuk memenuhi kebutuhan listrik pelanggan, ada penambahan kapasitas mesin diesel dalam menghasilkan listrik yang lebih besar yaitu 300 KVA agar pasokan listrik pelanggan dapat terpenuhi keseluruhannya.

Apabila jumlah pelanggan yang meningkat dari tahun ke tahun dijadikan sebagai patokan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dari pihak manajemen PLTD, maka jika dibandingkan antara jumlah pelanggan dari tahun 2012 sampai tahun 2017 jumlah pelanggan semakin meningkat. Namun dengan semakin meningkatkan jumlah pelanggan tentunya frekuensi pelayanan semakin tinggi, sehingga dengan frekuensi pelayanan yang ada perlu diketahui tingkat kepuasan pelanggan. Dimana dari pra survey dilapangan terlihat pelanggan sering berdesakkan di depan loket pembayaran tagihan listrik pada saat jadwal pembayaran tagihan di loket PLTD, dikarenakan jumlah loket tidak bertambah sementara jumlah pelanggan semakin besar.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti”**.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Bertitik tolak dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti dengan rumusan masalah sebagai berikut :

“Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti”.

### **1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa kualitas pelayanan pada PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti.

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang bisa diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Sebagai bagian pembelajaran bagi penulis untuk memahami dan memperluas pengetahuan tentang kualitas pelayanan serta mengaplikasikan ilmu yang didapat selama dibangku perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengembangkan kebijakan pihak PLTD terutama yang berhubungan dengan pelayanan dan kinerja karyawan atau mekanik terhadap konsumen.

3. Untuk Pihak Lain

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan informasi bagi mahasiswa serta peneliti lainnya berminat melakukan penelitian dengan topik yang sama.

## BAB II

### TELAAH PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Kualitas pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan/suatu badan usaha. Jika jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Kotler (2008:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kata kualitas mengandung banyak definisi atau makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

- 1) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- 2) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
- 3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah

Berbicara tentang kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasan. Sekarang ini pelanggan semakin pintar, mereka sangat kritis, sehingga para pelaku bisnis harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan. Sedikit saja penyimpangan, misalnya pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan, para pelanggan akan menilai jelek (Barata,2004:36).

Selanjutnya menurut **Barata (2004:37-38)**, kualitas pelayanan terbagi dua yaitu :

#### 1. Kualitas Layanan Internal

Kualitas pelayanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai organisasi/perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Mempengaruhi kualitas pelayanan internal, antara lain : (a) Pola manajemen umum organisasi/perusahaan. (b) Penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia. (c) Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja. (d) Pola insentif.

Jika faktor-faktor di atas dikembangkan, loyalitas dan integritas pada diri masing-masing pegawai akan mampu untuk mengembangkan pelayanan yang terbaik diantara mereka. Apalagi jika semua kegiatan dapat dilakukan secara terintegrasi dalam bentuk saling memfasilitasi, saling mendukung, sehingga hasil pekerjaan mereka secara total mampu menunjang kelancaran usaha.

## 2. Kualitas Layanan Eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor, antara lain :

- a. Yang berkaitan dengan penyediaan jasa : 1) Pola layanan dan tata cara penyediaan? Pembentukan jasa tertentu. 2) Pola pelayanan distribusi jasa. 3) Pola pelayanan penjualan jasa. 4) Pola layanan dalam penyampaian jasa.
- b. Yang berkaitan dengan penyediaan barang. 1) Pola layanan dan pembuatan barang berkualitas atau penyediaan barang berkualitas. 2) Pola layanan pendistribusian barang. 3) Pola layanan penjualan barang. 4) Pola layanan purna jual.

Empat jenis layanan diatas dapat disebut sebagai kinerja pelayanan (*servis performance*).

## 2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kelima dimensi pokok kualitas pelayanan yang telah disajikan **Parasuraman, Zithaml dan Berry (1990)** yaitu sebagai berikut :

### 1. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Definisi bukti langsung dalam **Rambat Lupiyoadi (2001:148)** yaitu “kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana perusahaan dan keadaan dalam lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan, serta penampilan pegawainya”.

Bukti langsung dalam **Fandy Tjiptono (1996:70)** adalah “Bukti fisik dari jasa, baik berupa fisik, peralatan yang digunakan, representase fisik dari jasa”. Sedangkan **Philip Kotler (1997)** mengungkapkan bahwa bukti langsung adalah “fasilitas dan peralatan fisik serta penampilan karyawan yang profesional”.

### 2. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan dalam **Rambat Lupiyoadi (2001:148)** adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan Pelanggan yang berarti ketepatan waktu pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi”.

**Fandy Tjiptono (1996:69)** mendefinisikan kehandalan adalah “mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang telah ditepati”

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Menurut **Rambat Lupiyoadi (2001:148)** daya tanggap adalah “sesuatu kemauan untuk membantu dan memberikan dengan cepat dan tepat pada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan”.

4. *Assurance* (Jaminan)

Definisi Jaminan dalam **Rambat Lupiyoadi (2001:148)** yaitu “pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Sedangkan dengan pengertian diatas **Fandy Tjiptono (1996:70)** mendefinisikan jaminan adalah “mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan”.

Sedangkan menurut **Philip Kotler (1997:53)** jaminan adalah “pengetahuan dan kesopanan dari karyawan, dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan”.

5. *Emphaty* (Empati)

**Rambat Lupiyoadi (2001:148)** menerangkan empati adalah “memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta meliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan”.

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka seluruh Penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Hal ini dikuatkan dengan disahkannya Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan sebagai peraturan pelaksana dari UU Nomor 25 Tahun 2009.

Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam menyusun Standar Pelayanan perlu memperhatikan prinsip:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.
2. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaatiwaktu,prosedur,persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
3. Partisipatif. Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
5. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
6. Transparansi. Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
7. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

### 2.3 Unsur-Unsur Pelayanan

Dalam Memasarkan produknya produsen selalu berusaha untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan para pelanggan lama dan baru. Menurut **Tjiptono (2004)** pelayanan yang baik dapat menciptakan loyalitas pelanggan semakin erat dan pelanggan tidak berpaling pada perusahaan lain.

Oleh karena itu penjualan perlu menguasai unsur-unsur sebagai berikut :

a. Kecepatan

Kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen atau minimal sama dengan batas waktu standar pelayanan yang ditemukan perusahaan.

b. Ketepatan

Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan para pelanggan. Oleh karena itu ketepatan sangatlah penting dalam pelayanan.

c. Keamanan

Dalam melayani para konsumen diharapkan perusahaan dapat memberikan perasaan aman untuk menggunakan produk jasanya.

d. Keramah Tamahan

Dalam melayani para pelanggan, karyawan perusahaan dituntut untuk mempunyai sikap sopan santun dan ramah. Oleh karena itu keramah tamahan sangat penting. Apalagi pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa.

e. kenyamanan

Rasa nyaman timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya. Dengan demikian, perusahaan harus memberikan nyaman pada konsumen. Dengan demikian suatu perusahaan dalam hal ini adalah PLTD, agar pelanggan semakin erat dan tidak berpaling pada perusahaan lain, perusahaan perlu menguasai lima unsur yaitu cepat, tepat, aman, ramah tamah, dan nyaman.

#### 2.4 Karakteristik Jasa

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti dari mulai pelayanan personal (*Personal Service*) sampai jasa sebagai suatu produk. Jasa adalah tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima. (Lovelock, Wright, 2007:5)

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, di mana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut. (Rangkuti, 2004:90).

Dibawah ini adalah karakteristik jasa yang merupakan perbedaan dasar antara barang dan jasa yaitu sebagai berikut :

1. Pelanggan tidak memperoleh kepemilikan atas jasa.
2. Produk jasa bersifat tidak berwujud.
3. Pelanggan lebih terlibat dalam proses produksi.
4. Orang lain dapat menjadi bagian dari produk.

5. Adanya keragaman yang lebih besar dalam input dan output operasional.
6. Banyak jasa sulit dievaluasi pelanggan
7. Umumnya tidak mempunyai persediaan.
8. Faktor waktu relatif lebih penting.
9. Sistem pemberian dapat menggunakan saluran fisik maupun elektronik.

## **2.5 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan telaah pustaka yang berasal dari penelitian-penelitian yang sudah pernah dilakukan. Dalam penelitian terdahulu ini diuraikan secara sistematis mengenai hasil-hasil penelitian yang didapat oleh peneliti terdahulu dan berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Pada bagian ini di jelaskan tentang objek yang diteliti oleh model yang digunakan, fakta-fakta atau data yang di temukan diambil dari sumber aslinya. Penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan telaah pustaka penelitian adalah sebagai berikut:

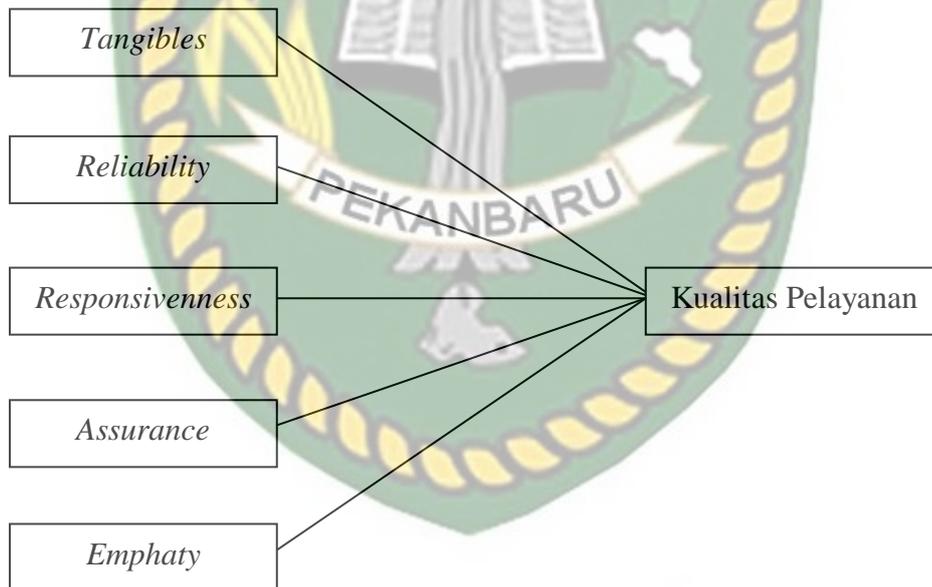
**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

JUDUL	NAMA PENELITI	HASIL
Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kepuasan Pelanggan Pada PLN-Rayon Soe Di Wilayah Kerja Puskesmas Tobu, Kabupaten Timor Tengah Selatan)	<b>Cahyo Sasmito dan Adelvia Nabunome (2018)</b>	Kualitas pelayanan publik yang ada di PLN Rayon Soe yang diukur dari indikator daya tanggap, kehandalan, rasa peduli, bukti langsung, dan jaminan berada pada kategori tidak memuaskan. Hal ini disebabkan seringnya terjadi pemadaman listrik, serta lambannya pelayanan yang diberikan oleh Sub Rayon, serta adanya transaksi tentang harga beli daya listrik yang tidak jelas
Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim Bandar Lampung	<b>Bunga Mayang Sari (2014)</b>	Berdasarkan hasil penelitian menyatakan kondisi variabel 7 indikator Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kondisi cukup baik. Upaya yang telah dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yakni dari sisi teknis maupun non teknis namun dalam pelaksanaannya masih belum maksimal.
Analisis kualitas pelayanan (Inovasi Listrik Pra Bayar) PT. PLN (Persero) di Wilayah Makasar Timur	<b>Ayuningsih (2012)</b>	Di ukur dengan 5 dimensi, tangible, reliability, responsiveness, emphaty dan assurance dengan tingkat kualitas pelayanan termasuk kedalam persentase baik (berkualitas).
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Program Peningkatan Keandalan pada PT. PLN (Persero) Banjarmasin.	<b>Dewi (2011)</b>	Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui Program Peningkatan Keandalan pada pelanggan di PT.PLN (Persero) Banjarmasin dilihat dari indikator efektifitas, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan menunjukkan indikasi yang belum maksimal terlaksana.

## 2.6 Kerangka Pemikiran

Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan jasa pada dimensi kualitas jasa, terdapat kriteria penentu. Kualitas jasa layanan yaitu: bukti langsung (*Tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Mengacu pada penggambaran dimensi kualitas jasa layanan yang diterima dan dirasakan oleh pelanggan selanjutnya mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan tersebut, maka kelima unsur diatas akan mendasari kerangka pemikiran ini.

**Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran**



Sumber: Parasuraman, Zithaml dan Berry (1990)

## 2.7 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada dan didukung oleh teori yang telah dikemukakan, maka penulis mencoba merumuskan hipotesis sebagai berikut :  
“Kualitas pelayanan jasa pada PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti baik”.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi Penelitian

Dalam usaha untuk mendapatkan data dan keterangan yang menyangkut pada PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti yang terletak di Jl. Utama Simpang Empat Desa Lukun. Alasan penulis memilih obyek tersebut adalah dengan pertimbangan bahwa penulis berdomisili di desa yang sama yaitu di Desa Lukun, sehingga mempermudah dalam perolehan data serta waktu, tenaga dan biaya dapat digunakan seefisien mungkin.

#### 3.2 Operasional Variabel Penelitian

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel Penelitian**

Variabel	Dimensi Variabel	Indikator Variabel	Skala
<b>Kualitas Pelayanan:</b> Merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendaliannya atas tingkat Keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan Pelanggan. (Tjiptono,2007)	<b>Tangible</b>	1. Bangunan yang bersih dan nyaman 2. Ruang tunggu yang nyaman 3. Peralatan yang bersih	Ordinal
	<b>Reliability</b>	1. Pelayanan yang cepat dan tepat 2. Pemberian informasi yang jelas 3. Pemberian tindakan secara tepat dan cepat.	Ordinal
	<b>Responsiveness</b>	1. Karyawan menerima dan melayani dengan baik. 2. Karyawan melakukan tindakan secara tepat dan cepat. 3. Ketanggapan dalam melayani pelanggan.	Ordinal

<b>Assurance</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rasa aman dan terjaminnya pelanggan</li> <li>2. Menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan</li> <li>3. Karyawan memiliki pengetahuan</li> </ol>	Ordinal
<b>Empathy</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang baik terhadap pelanggan</li> <li>2. Karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sungguh-sungguh</li> <li>3. Karyawan bersikap sopan dan ramah kepada setiap pelanggan</li> </ol>	Ordinal

### 3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2004:72). Adapun yang menjadi populasi dalam peneliti ini adalah seluruh pelanggan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2017 berjumlah 318 orang.

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili populasi dalam peneliti ini juga keterbatasan waktu, tenaga serta dana maka dalam penelitian ini penulis menggunakan *accidental sampling* (Pengambilan sampel berdasarkan kebutuhan) yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Jumlah yang akan diambil sebagai sampel dalam penelitian ini adalah 76 orang pelanggan yang menjadi pelanggan

di PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti.

Jumlah sampel diketahui dengan menggunakan rumusan **Slovin (Umar, 2003:146)**.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{318}{1 + 318 (0,01)^2}$$
$$n = \frac{318}{4,18}$$
$$n = 76,076555$$
$$n = 76 \text{ orang.}$$

Dimana :

n : Ukuran Sampel (pelanggan)

N : Ukuran populasi yaitu jumlah total pelanggan/konsumen Rumah Tangga (RT) yang menggunakan jasa PLTD

e : Nilai kritis (Standar error 10%)

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

Data yang dihimpun sebagai pendukung penelitian ini adalah :

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari pendapat masyarakat (pelanggan) sebagai responden mengenai ketepatan waktu dan pelayanan yang didapat melalui angket atau quisioner
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh langsung dalam bentuk sudah jadi dari perusahaan berupa, sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi dan laporan-laporan- laporan lainnya.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

#### 1. *Interview*

Dengan mengadakan tatap muka dan Tanya jawab langsung dengan pihak pimpinan serta staff karyawan yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

#### 2. *Quisioner*

Yaitu melakukan pengumpulan tanggapan pelanggan terhadap faktor-faktor pelayanan yang ada. Sifat dari quisioner yang diajukan bersifat tertutup dan terbuka. Pertanyaan tertutup yaitu pertanyaan yang variasi jawabannya sudah ditentukan dan disusun terlebih dahulu sehingga responden hanya memilih jawaban yang tersedia. Sedangkan pertanyaan terbuka yaitu responden mengisi sendiri pertanyaan yang telah disediakan. Dalam memberikan jawaban pertanyaan dari setiap variabel tersebut, yaitu dengan memilih alternative 1 sampai dengan 5 penilaian.

- 5 = Sangat Baik (SB)
- 4 = Baik (B)
- 3 = Cukup Baik (CB)
- 2 = Tidak Baik (TB)
- 1 = Sangat Tidak Baik (STB)

Dengan kata lain dipergunakan skala lima berarti terdapat lima alternatif jawaban :

**Tabel 3.2**  
**Alternatif Pilihan Jawaban**

No.	Kategori	Skor	Interval
1.	Sangat Baik	5	80% - 100%
2.	Baik	4	60% - 80%
3.	Cukup Baik	3	40% - 60%
4.	Buruk	2	20% - 40%
5.	Sangat Buruk	1	0 - 20%

Sumber : **Riduwan (2005:17)**

### 3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif, yang didapat dari jawaban berdasarkan kuisioner yang diberi nilai skala 1 sampai 5. Setelah data berhasil dikumpulkan, selanjutnya dilakukan pembahasan dengan metode Deskriptif, yaitu menganalisa data dengan cara menggambarkan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya, dan membandingkannya antara praktek dan teori yang ada, sehingga dapat ditarik kesimpulan dan disajikan dalam bentuk laporan penelitian.

#### 3.6.1 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah data untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Keandalan yang menyangkut kekonsistenan jawaban jika diujikan berulang pada sampel yang berbeda. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ).

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  (Ghozali, 2005).

### 3.6.2 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah (valid) atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji Validitas dihitung dengan membandingkan nilai *r* hitung (*correlated item-total correlation*) dengan nilai *r* tabel. Jika *r* hitung  $>$  *r* tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2005).



## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 4.1 Sejarah Berdirinya PLTD Desa Lukun

PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti berdiri pada tahun 2011. PLTD ini dibangun atas dasar permohonan masyarakat kepada Pemerintah Daerah. Atas dasar itu maka Pemerintah Desa mengajukan kepada pemerintah daerah . Akhirnya tahun 2011 awal rencana tersebut dilaksanakan, maka dibentuklah BUMDES (Badan Usaha Milik Desa).

Setelah dibentuknya BUMDES dengan nama, BUMDES usaha bersama. Tujuan BUMDES ini adalah sebagai pengelola PLTD. Setelah itu, pada awal 2012 segala persiapan PLTD dilakukan, pertama melakukan pembebasan lahan untuk mendirikan PLTD tersebut. Sesudah itu dilakukan pendaftaran terhadap masyarakat di desa Lukun. Pada saat itu, mesin yang di operasikan sebanyak 2 unit dengan kapasitas 150 KVA.

PLTD mulai beroperasi secara menyeluruh pada bulan 12 tahun 2012. Dengan jumlah pelanggan pertama 180 pelanggan dan semakin bertambah hingga sekarang. Pada awal beroperasi beban awal Rp 140.000 per bulan dengan biaya Kwh meter Rp 800 -, dan sekarang biaya beban Rp 135.000, Per bulan dengan biaya Kwh Rp 1000-.

## 4.2 Struktur Organisasi PLTD Desa Lukun

Untuk mewujudkan tujuan dari suatu organisasi atau perusahaan diperlukan adanya kerjasama yang baik dan terkoordinir antara para karyawan. Perusahaan yang memiliki sejumlah karyawan dengan berbagai posisi diperlukan pengorganisasian sebaik mungkin, untuk itu diperlukan seorang pemimpin yang dapat memberikan wewenang dan tanggung jawab kepada bawahan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Selanjutnya dapat dikatakan bahwa organisasi merupakan sekelompok orang yang terorganisasi dalam proses pencapaian tujuan organisasi. **Earl J. Ends** mengemukakan dalam bukunya “Organizational Team Building” yaitu : pada bentuknya yang amat sederhana, suatu organisasi perusahaan terdiri dari sekelompok orang- orang terorganisasi untuk menyelenggarakan pekerjaan secara bersama dengan upaya memberikan jasa produk untuk diperdagangkan dan hasilnya dapat dialirkan bagi kepentingan usaha, penanaman modal dan resiko yang akan terjadi. Jadi menurut **Earl J. Ends** ini organisasi mengandung sifat-sifat dasar yaitu adanya suatu tujuan, struktur dan suatu proses. Suatu tujuan merupakan suatu target yang diharapkan suatu organisasi dari aktivitas orang-orang sebagai anggota organisasi yang terorganisasi dalam suatu struktur dan proses dalam suatu hubungan kerjasama diantara sesama anggota organisasi tersebut.

Sebagai suatu lembaga yang digerakan oleh suatu tingkat manajemen, tentunya memiliki struktur organisasi yang tersusun dengan alur manajemen secara terpusat dan pyramid, hal ini merupakan faktor yang mempengaruhi efektif

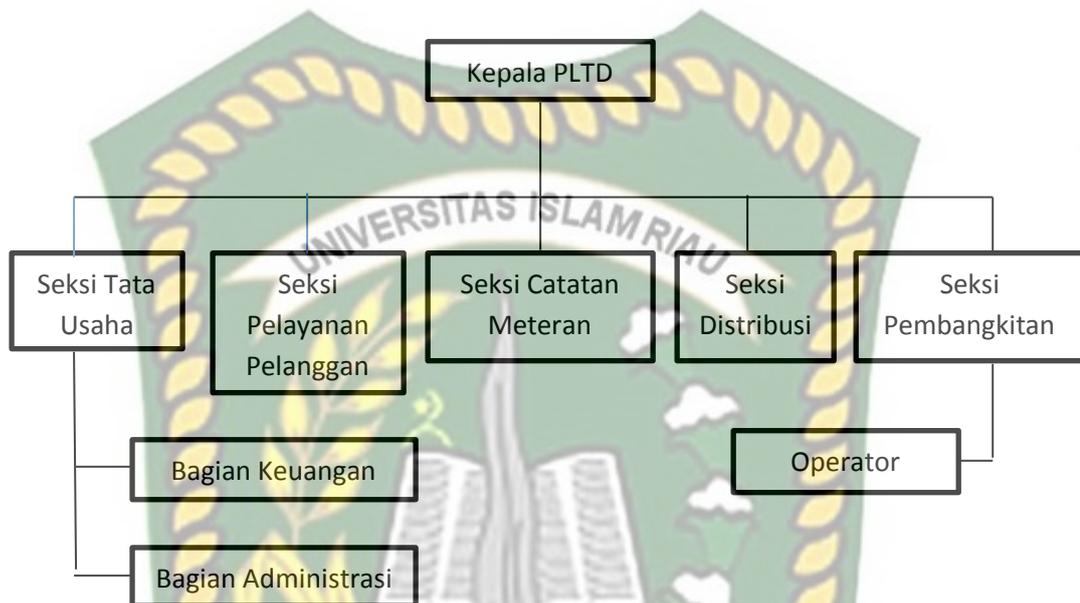
atau tidaknya suatu pengendalian dalam perusahaan atau suatu lembaga dengan ditunjukannya hubungan-hubungan yang jelas antar suatu bagian dengan bagian yang lainnya.

Bagan struktur yang terdapat pada PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti menggunakan struktur organisasi garis (Linear) dalam organisasi lini. Kekuasaan berjalan secara langsung dari atasan kebawahan, langsung dari manajemen kepada orang-orang sampai setiap orang yang tercakup didalamnya. Perintah dari atasan kebawahan dalam garis langsung organisasi lini pada pokoknya adalah suatu bentuk organisasi yang didalamnya terdapat garis wewenang, yang menghubungkan secara vertical antara atasan dan bawahan. Dari puncak pimpinan sampai setiap orang yang berada pada jabatan yang terendah, antara bagian yang satu dengan bagian yang lain, masing-masing dihubungkan dengan satu garis wewenang atau garis komando. Setiap kepala/unit departemen mempunyai tanggung jawab untuk melapor kepada kepala unit satu tingkat diatas.

Gambar struktur organisasi PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti adalah sebagai berikut :

Gambar 4.1

**Struktur PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun  
Kabupaten Kepulauan Meranti**



Sumber : PLTD Desa Lukun, 2018

**4.3 Aktivitas PLTD Desa Lukun**

Aktivitas PLTD (pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti adalah menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum yang meliputi kegiatan pembangkitan, distribusi sampai dengan titik pemisahan, sekaligus memperoleh keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan PLTD, PLTD merencanakan dan melaksanakan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik serta dapat diberikan tugas pekerjaan usaha penunjang penyediaan tenaga listrik, dalam hal ini PLTD atas persetujuan menteri dapat bekerjasama dengan badan usaha lain.

PLTD mengusahakan penyediaan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai, harga jual tenaga listrik tersebut ditetapkan berdasarkan usul

menteri, dalam mengatur dan menetapkan harga jual tenaga listrik, pemerintah senantiasa memperhatikan kepentingan rakyat. Tingkat harga berpedoman pada kaidah- kaidah industri dan niaga yang sehat dengan memperhatikan hal- hal sebagai berikut :

1. Atas dasar biaya produksi dengan memperhatikan efisiensi PLTD.
2. Kelangkaan sumber energi primer yang digunakan.
3. Skala PLTD dan interkoneksi sistem yang dipakai.
4. Tersedianya sumber dana untuk investasi.

Untuk memenuhi permintaan tenaga listrik dari semua kelompok pemakai menurut sifat dan penggunaannya diadakan berbagai macam golongan pemakai berdasarkan sifat pemakainya. Harga jual tenaga listrik antara pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan dan pemegang izin dari usaha ketenagalistrikan ditetapkan oleh pemerintah atas dasar kesepakatan kedua belah pihak. Penjualan atau pembelian tenaga listrik atau dari luar negeri diatur oleh pemerintah.

Berkaitan dengan aktivitas tersebut, maka PLTD bertujuan untuk :

1. Meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong kegiatan ekonomi.
2. Mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pengembangan penyesuaian tenaga listrik untuk melayani kebutuhan masyarakat.
3. Menjadi perintis kegiatan- kegiatan usaha penyediaan tenaga listrik yang belum dapat dilaksanakan oleh sektor swasta dan operasi.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Hasil Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengambil sampel sebanyak 76 orang dan menyebarkan kuisionernya.

##### 5.1.1 Responden Berdasarkan Umur

Untuk melihat seberapa banyak konsumen yang menjadi pelanggan pada PLTD Di Desa Lukun berdasarkan umur, maka jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.1**

**Responden Berdasarkan Tingkat Umur pada PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti**

No	Umur Responden	Frekuensi	
		Orang	%
1	21-30	19	25%
2	31-40	34	44,74%
3	41-50	23	30,26%
<b>Jumlah</b>		<b>76</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan, 2018

Berdasarkan tabel 5.1 di atas, diketahui bahwa berdasarkan dari kelompok umur respon yang berkisar antara 21-30 tahun sebanyak 19 orang atau 25%, kemudian 31-40 tahun sebanyak 34 orang atau 44,74%, dan 41-50 tahun sebanyak 23 orang atau 30,26%, dari 76 orang responden.

Dengan penjelasan yang telah di ungkapkan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelanggan terbanyak yang menggunakan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan meranti adalah yang

berusia 31-40 tahun dengan jumlah konsumen 34 orang dengan persentase sebanyak 44,74%, sementara untuk nilai terkecil dari angka PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti adalah yang berumur 21-30 tahun dengan jumlah konsumen 19 orang dan persentase yang didapatkan 25%.

### 5.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jawaban responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.2**  
**Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	
		Orang	%
1	Laki- laki	40	52,63%
2	Perempuan	36	47,37%
<b>Jumlah</b>		<b>76</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan, 2018

Berdasarkan tabel 5.2 jawaban responden berdasarkan jenis kelamin, dimana sebanyak 40 orang atau 52,63% responden laki- laki, dan 36 orang responden atau 47,37% responden perempuan, jadi rata- rata responden adalah laki- laki.

### 5.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jawaban responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.3

**Responden Berdasarkan Pekerjaan Pada PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti**

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	
		Orang	%
1	Wiraswasta	22	28,95%
2	Petani	29	38,16%
3	Nelayan	10	13,16%
4	Ibu Rumah Tangga	15	19,73%
	<b>Jumlah</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan, 2018

Dilihat dari tabel berdasarkan pekerjaan dapat diungkapkan bahwa Wiraswasta berlangganan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti adalah 22 orang konsumen dengan persentase 28,95%, Petani sebanyak 29 orang dengan persentase 38,16%, Nelayan 10 orang konsumen dengan persentase 13,16%, dan terakhir IRT/Ibu rumah tangga sebanyak 15 orang konsumen dengan persentase 19,73%.

## 5.2. Uji Realibilitas dan Validitas

### 5.2.1. Uji Realibilitas

Realibilitas suatu instrumen yang menunjukkan konsistensi sebuah data, oleh karena itu instrumen yang reliabel berarti dapat digunakan untuk mengukur hal yang sama pada waktu berbeda dengan memberikan hasil yang sama. Uji realibilitas ini akan dilakukan pada butir-butir pertanyaan yang telah memiliki kevalidan pada uji validitas sebelumnya. Dengan demikian, jumlah butir pertanyaan yang dapat diuji reliabilitas ini adalah sebanyak 15 butir pertanyaan mengenai kualitas pelayanan jasa pada PLTD di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti.

Pengujian realibilitas dilakukan dengan menggunakan formula *Alpha Cronboach*. Dimana hasil ujinya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.4**  
**Hasil Uji Realibilitas Instrumen Penelitian**

Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,740	Reliabel

Sumber : Data Olahan SPSS. 24.00 Lampiran 3.

Hasil uji realibilitas yang disajikan pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien variabel penelitian reliabel, sehingga instrumen variabel kualitas pelayanan yang ditetapkan dinyatakan reliabel.

#### 5.2.2. Uji Validitas

Berkaitan dengan pengujian validitas instrument **Arikunto dalam Riduwan (2009 : 97)** menjelaskan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan suatu alat ukur. Dalam penelitian ini uji validitas yang digunakan adalah uji validitas isi dengan rumus korelasi *Product Moment Pearson*. Yang dikatakan valid apabila skor pada butir tes mempunyai kesejajaran dengan skor total.

Pada perhitungan validitas yang terdapat pada lampiran 3 dapat disimpulkan bahwa dari 15 butir pertanyaan variabel kualitas pelayanan diketahui seluruh pertanyaan yang disajikan telah valid dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sehingga pertanyaan tersebut layak untuk dianalisis. Dimana nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,152, sehingga apabila nilai  $r_{tabel}$  lebih kecil maka pertanyaan yang diajukan tidak valid dan begitu juga sebaliknya jika nilai  $r_{tabel}$  lebih besar maka pertanyaan yang

diajukan dapat diterima untuk dianalisis. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.5**  
**Validitas Data**

Variabel	No. Pertanyaan	Corelation	R <sub>tabel</sub>	Validitas
Kualitas Pelayanan	01	0,491	0,152	Valid
	02	0,168	0,152	Valid
	03	0,333	0,152	Valid
	04	0,376	0,152	Valid
	05	0,189	0,152	Valid
	06	0,467	0,152	Valid
	07	0,390	0,152	Valid
	08	0,472	0,152	Valid
	09	0,239	0,152	Valid
	10	0,234	0,152	Valid
	11	0,504	0,152	Valid
	12	0,387	0,152	Valid
	13	0,323	0,152	Valid
	14	0,316	0,152	Valid
	15	0,414	0,152	Valid

Sumber: Olahan Penelitian, 2018.

Berdasarkan distribusi hasil pengolahan data pada tabel validitas data pada masing-masing pertanyaan penelitian, maka jelaslah bahwa seluruh pertanyaan penelitian sudah valid dan seluruh pertanyaan layak untuk diajukan serta dianalisis.

### 5.3 Analisis Kualitas Pelayanan Pada PLTD ( Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun

#### 5.3.1 Variabel *Tangibles* (Bukti Langsung)

Jawaban Responden tentang Bangunan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti yang bersih dan nyaman dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.6**

**Jawaban Responden tentang Bangunan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti yang Bersih dan Nyaman**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Skor	Persentase
1	Sangat Baik	10	50	13,16%
2	Baik	40	160	52,63%
3	Cukup Baik	25	75	32,89%
4	Tidak Baik	1	2	1,32%
5	Sangat Tidak Baik	0	0	0,00%
<b>Jumlah</b>		<b>76</b>	<b>287</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>3,78</b>	

Sumber : Data Olahan, 2018

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa jawaban responden tentang Bangunan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di desa Lukun Kabupaten kepulauan Meranti yang bersih dan nyaman dengan jawaban Sangat Baik sebesar 10 orang atau 13,16%, kemudian Baik sebesar 40 orang atau 52,63%, Cukup Baik sebanyak 25 orang atau 32,89%, dan jawaban Tidak Baik sebanyak 1 orang atau sebesar 1,32%, serta tidak ada responden yang memberikan tanggapan Sangat Tidak Baik. Jadi rata-rata responden menyatakan Baik terhadap Bangunan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan

Meranti yang bersih dan nyaman, ini dapat dilihat dari rata-rata Bobot sebesar 3,78 yang artinya Baik.

Jawaban responden tentang Ruang Tunggu PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti yang nyaman dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.7**

**Jawaban Responden tentang Ruang Tunggu PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti yang Nyaman**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Skor	Persentase
1	Sangat Baik	2	10	2,63%
2	Baik	14	56	18,42%
3	Cukup Baik	34	102	44,74%
4	Tidak Baik	26	52	34,21%
5	Sangat Tidak Baik	0	0	0,00%
<b>Jumlah</b>		<b>76</b>	<b>220</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>2,89</b>	

Sumber : Data Olahan, 2018

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa jawaban responden tentang Ruang Tunggu PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti yang nyaman dengan jawaban Sangat Baik sebesar 2 orang atau 2,63%, kemudian Baik sebesar 14 orang atau 18,42%, Cukup Baik sebesar 34 orang atau 44,74%, dan Tidak Baik sebesar 26 orang atau 34,21%. Jadi rata-rata responden menyatakan Cukup Baik terhadap Ruang Tunggu PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti yang nyaman, ini dapat dilihat dari Bobot rata-rata sebesar 2,89 yang artinya Tidak Baik.

Jawaban responden tentang Peralatan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti yang bersih dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.8**

**Jawaban Responden tentang Peralatan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti yang Bersih**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Skor	Persentase
1	Sangat Baik	4	20	5,26%
2	Baik	20	80	26,32%
3	Cukup Baik	41	123	53,95%
4	Tidak Baik	11	22	14,47%
5	Sangat Tidak Baik	0	0	0,00%
<b>Jumlah</b>		<b>76</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>3,22</b>	

Sumber : Data Olahan, 2018

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa jawaban responden tentang Peralatan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun kabupaten Kepulauan Meranti yang bersih dengan jawaban Sangat Baik sebesar 4 orang atau 5,26%, kemudian Baik sebesar 20 orang atau 26,32%, Cukup Baik sebesar 41 orang atau 53,95%, dan Sangat Tidak Baik sebesar 11 orang atau 14,47%. Jadi rata-rata responden menyatakan Cukup Baik terhadap Peralatan PLTD (Pembangkit Listrik tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti yang bersih, ini dapat dilihat dari Bobot rata-rata sebesar 3,22 yang artinya Cukup Baik.

Jawaban responden tentang Bukti Fisik (Tangible) dapat dilihat pada tabel

berikut ini :

**Tabel 5.9**  
**Jawaban Responden Tentang Bukti Fisik (Tangible)**

No	Tangible (Bukti Fisik)	Jawaban					Skor	Rata-rata
		SB	B	CB	TB	STB		
1	Bangunan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti yang bersih dan nyaman	10	40	25	1	0	287	3,78
		50	160	72	2	0		
2	Ruang tunggu PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti yang nyaman	2	14	34	26	0	220	2,89
		10	56	102	52	0		
3	Peralatan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti yang bersih	4	20	41	11	0	245	3,22
		20	80	123	22	0		
<b>Total Skor</b>							<b>752</b>	
<b>Skor Tertinggi 5 x 3 x 76</b>							<b>1.140</b>	
<b>Skor Terendah 1 x 3 x 76</b>							<b>228</b>	
<b>% Share Perolehan</b>							<b>65,96%</b>	
<b>Kriteria Penilaian</b>							<b>Baik</b>	

Sumber : Data Olahan, 2018

Tanggapan responden pada tabel di atas, terlihat bahwa rata-rata tertinggi berasal dari pertanyaan Bangunan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti yang bersih dan nyaman sebesar 3,78 atau dan nilai rata-rata terendah pada pertanyaan Ruang tunggu PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan

Meranti yang nyaman dengan nilai 2,89, sehingga diperoleh skor pada variabel bukti fisik (*tangible*) sejumlah 752 atau sebesar 65,96% dan berada pada kategori baik. Kriteria penelitian berada pada kriteria baik, dimana tingkat interval meliputi: Sangat baik yaitu sebesar 80% – 100%, Baik sebesar 60% – 80%, Cukup sebesar 40% – 60%, Kurang baik sebesar 20% – 40%, dan Tidak baik sebesar 0% – 20%.

Dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi dan terendah pada butiran pertanyaan responden mengenai variabel bukti fisik (*tangible*) sebagai berikut:

$$\text{Skor Tertinggi} = 5 \times 3 \times 76 = 1.140$$

$$\text{Skor Terendah} = 1 \times 3 \times 76 = 228$$

Untuk mencari interval koefisiennya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \frac{\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum}}{\text{Skor}} \\ &= \frac{1.140 - 228}{5} \\ &= 182 \end{aligned}$$

Untuk mengetahui tingkat kategori variabel bukti fisik (*tangible*), maka dapat ditentukan dibawah ini :

Sangat Baik : 957 – 1.140

Baik : 775 – 956

**Cukup : 593 – 774**

Kurang Baik : 411 - 592

Tidak Baik : 228 - 410

Berdasarkan data pada tabel tersebut, hasil skor total untuk variabel bukti fisik (*tangible*) adalah sebesar 752 dan berada pada skala skor penelitian yakni

rentang antara 593 – 774 yang termasuk dalam kategori cukup baik. Dengan demikian, dapat dikatakan sebagian masyarakat atau konsumen PTLTD di Desa Lukun telah merasakan bukti fisik (*tangible*) yang ada saat ini.

### 5.3.2 Variabel *Reliability* (Keandalan)

Jawaban responden tentang Pelayanan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti memberikan Pelayanan yang baik terhadap pelanggan, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.10**

**Jawaban Responden tentang Pelayanan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti yang Cepat dan Tepat**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Skor	Persentase
1	Sangat Baik	7	35	9,21%
2	Baik	45	180	59,21%
3	Cukup Baik	15	45	19,74%
4	Tidak Baik	9	18	11,84%
5	Sangat Tidak Baik	0	0	0,00%
<b>Jumlah</b>		<b>76</b>	<b>278</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>3,66</b>	

Sumber : Data Olahan, 2018

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa jawaban responden tentang Pelayanan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti yang cepat dan tepat dengan jawaban Sangat baik sebesar 7 orang atau 9,21%, kemudian Baik sebesar 45 orang atau 59,21%, Cukup Baik sebesar 15 orang atau 19,74%, dan Tidak Baik sebesar 9 orang atau 11,84%. Jadi rata- rata responden menyatakan Baik terhadap Pelayanan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti yang cepat dan tepat, ini dapat dilihat dari rata- rata Bobot sebesar 3,66 yang artinya Cukup Baik.

Jawaban responden tentang PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan meranti memberikan Informasi yang jelas, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.11**

**Jawaban Responden tentang PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti Memberikan Informasi yang Jelas**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Skor	Persentase
1	Sangat Baik	27	135	35,53%
2	Baik	32	128	42,11%
3	Cukup Baik	11	33	14,47%
4	Tidak Baik	6	12	7,89%
5	Sangat Tidak Baik	0	0	0,00%
<b>Jumlah</b>		<b>76</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>4,05</b>	

Sumber : Data Olahan, 2018

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa jawaban responden tentang PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti memberikan Informasi yang jelas dengan jawaban Sangat Baik sebesar 27 orang atau 35,53%, kemudian Baik sebesar 32 orang atau 42,11%, Cukup Baik sebesar 11 orang atau 14,47%, dan Tidak Baik sebesar 6 orang atau 7,89%. Jadi rata- rata responden menyatakan Baik terhadap Pelayanan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti sudah memberikan Informasi yang jelas, ini dapat dilihat dari rata- rata Bobot sebesar 4,05 yang artinya Baik.

Jawaban responden tentang PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan meranti memberikan tindakan secara tepat dan sesuai prosedur, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.12

**Jawaban Responden tentang PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti Memberikan Tindakan Secara Tepat dan Sesuai dengan Prosedur**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Skor	Persentase
1	Sangat Baik	9	45	11,84%
2	Baik	29	116	38,16%
3	Cukup Baik	27	81	35,53%
4	Tidak Baik	11	22	14,47%
5	Sangat Tidak Baik	0	0	0,00%
<b>Jumlah</b>		<b>76</b>	<b>264</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>3,47</b>	

Sumber : Data Olahan, 2018

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa jawaban responden tentang PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti memberikan tindakan secara tepat dan sesuai dengan prosedur dengan jawaban Sangat Baik sebesar 9 orang atau 11,84%, kemudian Baik sebesar 29 orang atau 38,16%, Cukup Baik sebesar 27 orang atau 35,53%, dan Tidak Baik sebesar 11 orang atau 14,47%. Jadi rata-rata responden menyatakan Baik terhadap Pelayanan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti memberikan tindakan secara tepat dan sesuai dengan prosedur, dapat dilihat dari rata-rata Bobot sebesar 3,47 yang artinya Cukup Baik.

Jawaban responden tentang dimensi *reliability* (Keandalan) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.13

Jawaban Responden tentang *Reliability* (Keandalan)

No	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Jawaban					Skor	Rata-rata
		SB	B	CB	TB	STB		
1	Pelayanan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti yang cepat dan Tepat	7	45	15	9	0	278	3,66
		35	180	45	18	0		
2	PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti memberikan informasi yang jelas	27	32	11	6	0	308	4,05
		135	128	33	12	0		
3	PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti memberikan tindakan secara tepat dan sesuai dengan prosedur	9	29	27	11	0	264	3,47
		45	116	81	22	0		
<b>Total Skor</b>						<b>850</b>		
<b>Skor Tertinggi 5 x 3 x 76</b>						<b>1.140</b>		
<b>Skor Terendah 1 x 3 x 76</b>						<b>228</b>		
<b>% Share Perolehan</b>						<b>74,56%</b>		
<b>Kriteria Penilaian</b>						<b>Baik</b>		

Sumber : Data Olahan, 2018

Tanggapan responden pada tabel di atas, terlihat bahwa rata-rata tertinggi berasal dari pertanyaan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti memberikan informasi yang jelas sebesar 4,06 atau dan nilai rata-rata terendah pada pertanyaan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti memberikan tindakan secara tepat dan sesuai dengan prosedur dengan nilai 3,47, sehingga diperoleh skor pada variabel *reliability* (keandalan) sejumlah 850 atau sebesar 74,56% dan

berada pada kategori baik. Kriteria penelitian berada pada kriteria baik, dimana tingkat interval meliputi: Sangat baik yaitu sebesar 80% – 100%, Baik sebesar 60% – 80%, Cukup sebesar 40% – 60%, Kurang baik sebesar 20% – 40%, dan Tidak baik sebesar 0% – 20%.

Dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi dan terendah pada butiran pertanyaan responden mengenai variabel *reliability* (keandalan) sebagai berikut:

$$\text{Skor Tertinggi} = 5 \times 3 \times 76 = 1.140$$

$$\text{Skor Terendah} = 1 \times 3 \times 76 = 228$$

Untuk mencari interval koefisiennya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \frac{\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum}}{\text{Skor}} \\ &= \frac{1.140 - 228}{5} \\ &= 182 \end{aligned}$$

Untuk mengetahui tingkat kategori variabel *reliability* (keandalan), maka dapat ditentukan dibawah ini :

Sangat Baik : 957 – 1.140

**Baik : 775 – 956**

Cukup : 593 – 774

Kurang Baik : 411 - 592

Tidak Baik : 228 - 410

Berdasarkan data pada tabel tersebut, hasil skor total untuk variabel *reliability* (keandalan) adalah sebesar 850 dan berada pada skala skor penelitian yakni rentang antara 775 – 956 yang termasuk dalam kategori baik. Dengan

demikian, dapat dikatakan sebagian masyarakat atau konsumen PTLD di Desa Lukun telah merasakan *reliability* (keandalan) yang diberikan pegawai PLTD.

### 5.3.3 Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Jawaban responden tentang Petugas PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti menerima dan melayani dengan baik, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.14**

**Jawaban Responden tentang Petugas PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti Menerima dan Melayani dengan Baik**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Skor	Persentase
1	Sangat Baik	11	55	14,47%
2	Baik	30	120	39,47%
3	Cukup Baik	27	81	35,53%
4	Tidak Baik	8	16	10,53%
5	Sangat Tidak Baik	0	0	0,00%
<b>Jumlah</b>		<b>76</b>	<b>272</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>3,58</b>	

Sumber : Data Olahan, 2018

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa jawaban responden tentang petugas PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti menerima dan melayani dengan baik dengan jawaban Sangat Baik sebesar 11 orang atau 14,47%, kemudian Baik sebesar 30 orang atau 39,47%, Cukup Baik sebesar 27 orang atau 35,53%, dan Tidak Baik sebesar 8 orang atau 10,53%. Jadi rata-rata responden menyatakan Baik terhadap Petugas PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti menerima dan melayani dengan baik, ini dapat dilihat pada rata-rata Bobot sebesar 3,58 yang artinya Cukup Baik.

Jawaban responden tentang Petugas PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan meranti melakukan tindakan secara tepat dan cepat, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.15**  
**Jawaban Responden tentang Petugas PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti Melakukan Tindakan Secara Tepat dan Cepat**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Skor	Persentase
1	Sangat Baik	9	45	11,84%
2	Baik	35	140	46,05%
3	Cukup Baik	30	90	39,47%
4	Tidak Baik	2	4	2,64%
5	Sangat Tidak Baik	0	0	0,00%
<b>Jumlah</b>		<b>76</b>	<b>279</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>3,67</b>	

Sumber : Data Olahan, 2018

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa jawaban responden tentang PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti memberikan tindakan secara tepat dan sesuai dengan prosedur dengan jawaban Sangat Baik sebesar 9 orang atau 11,84%, kemudian Baik sebesar 35 orang atau 46,05%, Cukup Baik sebesar 30 orang atau 39,47%, dan Tidak Baik sebesar 2 orang atau 2,64%. Jadi rata- rata responden menyatakan Baik terhadap Petugas PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti melakukan tindakan secara tepat dan cepat, ini dapat dilihat pada Bobot rata- rata sebesar 3,67 yang artinya Cukup Baik.

Jawaban responden tentang Ketanggapan petugas PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan meranti dalam melayani pelanggan, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.16**

**Jawaban Responden tentang Ketanggapan Petugas PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti dalam Melayani Pelanggan**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Skor	Persentase
1	Sangat Baik	5	25	6,58%
2	Baik	33	132	43,42%
3	Cukup Baik	28	84	36,84%
4	Tidak Baik	10	20	13,16%
5	Sangat Tidak Baik	0	0	0,00%
<b>Jumlah</b>		<b>76</b>	<b>261</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>3,43</b>	

Sumber : Data Olahan, 2018

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa jawaban responden tentang Ketanggapan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti dalam Melayani pelanggan dengan jawaban Sangat Baik sebesar 5 orang atau 6,58%, kemudian Baik sebesar 33 orang atau 43,42%, Cukup Baik sebesar 28 orang atau 36,84%, dan Tidak Baik sebesar 10 orang atau 13,16%. Jadi rata-rata responden menyatakan Baik terhadap Ketanggapan petugas PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti dalam melayani pelanggan, ini dapat dilihat dari Bobot rata-rata sebesar 3,43 yang artinya Cukup Baik.

Jawaban responden tentang Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.17

## Jawaban Responden Tentang Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Responsiveness (Daya Tanggap)	Jawaban					Skor	Rata-rata
		SB	B	CB	TB	STB		
1	Karyawan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti menerima dan melayani dengan baik	11	30	27	8	0	272	3,58
		55	120	81	16	0		
2	Karyawan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti melakukan tindakan secara tepat dan cepat	9	35	30	2	0	279	3,67
		45	140	90	4	0		
3	Ketanggapan petugas PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti dalam Melayani pelanggan	5	33	28	10	0	261	3,43
		25	132	84	20	0		
<b>Total Skor</b>						<b>812</b>		
<b>Skor Tertinggi 5 x 3 x 76</b>						<b>1.140</b>		
<b>Skor Terendah 1 x 3 x 76</b>						<b>228</b>		
<b>% Share Perolehan</b>						<b>71,23%</b>		
<b>Kriteria Penilaian</b>						<b>Baik</b>		

Sumber : Data Olahan, 2018

Tanggapan responden pada tabel di atas, terlihat bahwa rata-rata tertinggi berasal dari pertanyaan Karyawan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti melakukan tindakan secara tepat dan cepat sebesar 3,67 atau dan nilai rata-rata terendah pada pertanyaan Ketanggapan petugas PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti dalam Melayani pelanggan dengan nilai 3,43, sehingga

diperoleh skor pada variabel *responsivennes* (daya tanggap) sejumlah 812 atau sebesar 71,23% dan berada pada kategori baik. Kriteria penelitian berada pada kriteria baik, dimana tingkat interval meliputi: Sangat baik yaitu sebesar 80% – 100%, Baik sebesar 60% – 80%, Cukup sebesar 40% – 60%, Kurang baik sebesar 20% – 40%, dan Tidak baik sebesar 0% – 20%.

Dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi dan terendah pada butiran pertanyaan responden mengenai variabel *responsivennes* (daya tanggap) sebagai berikut:

$$\text{Skor Tertinggi} = 5 \times 3 \times 76 = 1.140$$

$$\text{Skor Terendah} = 1 \times 3 \times 76 = 228$$

Untuk mencari interval koefisiennya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \frac{\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum}}{\text{Skor}} \\ &= \frac{1.140 - 228}{5} \\ &= 182 \end{aligned}$$

Untuk mengetahui tingkat kategori variabel *responsivennes* (daya tanggap), maka dapat ditentukan dibawah ini :

Sangat Baik : 957 – 1.140

**Baik : 775 – 956**

Cukup : 593 – 774

Kurang Baik : 411 - 592

Tidak Baik : 228 - 410

Berdasarkan data pada tabel tersebut, hasil skor total untuk variabel *responsivennes* (daya tanggap) adalah sebesar 812 dan berada pada skala skor

penelitian yakni rentang antara 775 – 956 yang termasuk dalam kategori baik. Dengan demikian, dapat dikatakan sebagian masyarakat atau konsumen PLTD di Desa Lukun telah merasakan *responsivennes* (daya tanggap) yang diberikan pegawai PLTD.

#### 5.4.4 Variabel Assurance (Jaminan)

Jawaban responden tentang rasa aman dan terjaminnya pelanggan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.18**  
**Jawaban Responden tentang Rasa Aman dan Terjaminnya Pelanggan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Skor	Persentase
1	Sangat Baik	2	10	2,63%
2	Baik	40	160	52,64%
3	Cukup Baik	28	84	36,84%
4	Tidak Baik	6	12	7,89%
5	Sangat Tidak Baik	0	0	0,00%
<b>Jumlah</b>		<b>76</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>3,5</b>	

Sumber : Data Olahan, 2018

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa jawaban responden tentang PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti memberikan rasa aman dan terjaminnya pelanggan dengan jawaban Sangat Baik sebesar 2 orang atau 2,63%, kemudian Baik sebesar 40 orang atau 52,64%, Cukup Baik sebesar 28 orang atau 36,84%, dan Tidak Baik sebesar 6 orang atau 7,89%. Jadi rata-rata responden menyatakan Baik terhadap rasa aman dan terjaminnya pelanggan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa

Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti, ini dapat dilihat dari rata- rata Bobot sebesar 3,5 yang artinya Cukup Baik.

Jawaban responden tentang Menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan pada PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan meranti, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.19**  
**Jawaban Responden tentang Menumbuhkan Rasa Kepercayaan Pelanggan pada PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Skor	Persentase
1	Sangat Baik	4	20	5,26%
2	Baik	38	152	50%
3	Cukup Baik	33	99	43,42%
4	Tidak Baik	1	2	1,32%
5	Sangat Tidak Baik	0	0	0,00%
<b>Jumlah</b>		<b>76</b>	<b>273</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>3,59</b>	

Sumber : Data Olahan, 2018

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa jawaban responden tentang menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan pada PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti, dengan jawaban Sangat Baik sebesar 4 orang atau 5,26%, kemudian Baik sebesar 38 orang atau 50%, Cukup Baik sebesar 33 orang atau 43,42%, dan Tidak Baik sebesar 1 orang atau 1,32%. Jadi rata- rata responden menyatakan Baik terhadap Pelayanan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti tentang menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan, ini dapat dilihat dari Bobot rata- rata sebesar 3,59 yang artinya Cukup Baik.

Jawaban responden tentang Petugas memiliki pengetahuan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan meranti, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.20**

**Jawaban Responden tentang Petugas Memiliki Pengetahuan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Skor	Persentase
1	Sangat Baik	1	5	1,32%
2	Baik	27	108	35,53%
3	Cukup Baik	23	69	30,26%
4	Tidak Baik	25	50	32,89%
5	Sangat Tidak Baik	0	0	0,00%
<b>Jumlah</b>		<b>76</b>	<b>232</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>3,05</b>	

Sumber : Data Olahan, 2018

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa jawaban responden tentang petugas yang memiliki pengetahuan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti, dengan jawaban Sangat Baik sebesar 1 orang atau 1,32%, kemudian Baik sebesar 27 orang atau 35,53%, Cukup Baik sebesar 23 orang atau 30,26%, dan Tidak Baik sebesar 25 orang atau 32,89%. Jadi rata- rata responden menyatakan Baik terhadap Petugas memiliki pengetahuan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti, ini dapat dilihat dari Bobot rata- rata sebesar 3,05 yang artinya Cukup Baik.

Jawaban responden tentang dimensi *Assurance* (Jaminan) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.20

## Jawaban Responden Tentang Assurance (Jaminan)

No	Assurance (Jaminan)	Jawaban					Skor	Rata-rata
		SB	B	CB	TB	STB		
1	PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti memberikan rasa aman dan terjaminnya pelanggan	2	40	28	6	0	266	3,5
		10	160	84	12	0		
2	PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti Menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan	4	38	33	1	0	273	3,59
		20	152	99	2	0		
3	Karyawan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki pengetahuan	1	27	23	25	0	232	3,05
		5	108	69	50	0		
<b>Total Skor</b>						<b>771</b>		
<b>Skor Tertinggi 5 x 3 x 76</b>						<b>1.140</b>		
<b>Skor Terendah 1 x 3 x 76</b>						<b>228</b>		
<b>% Share Perolehan</b>						<b>67,63%</b>		
<b>Kriteria Penilaian</b>						<b>Baik</b>		

Sumber : Data Olahan, 2018

Tanggapan responden pada tabel di atas, terlihat bahwa rata-rata tertinggi berasal dari pertanyaan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti Menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan sebesar 3,59 atau dan nilai rata-rata terendah pada pertanyaan Karyawan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan

Meranti memiliki pengetahuan dengan nilai 3,05, sehingga diperoleh skor pada variabel *assurance* (jaminan) sejumlah 771 atau sebesar 67,63% dan berada pada kategori baik. Kriteria penelitian berada pada kriteria baik, dimana tingkat interval meliputi: Sangat baik yaitu sebesar 80% – 100%, Baik sebesar 60% – 80%, Cukup sebesar 40% – 60%, Kurang baik sebesar 20% – 40%, dan Tidak baik sebesar 0% – 20%.

Dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi dan terendah pada butiran pertanyaan responden mengenai variabel *assurance* (jaminan) sebagai berikut:

$$\text{Skor Tertinggi} = 5 \times 3 \times 76 = 1.140$$

$$\text{Skor Terendah} = 1 \times 3 \times 76 = 228$$

Untuk mencari interval koefisiennya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \frac{\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum}}{\text{Skor}} \\ &= \frac{1.140 - 228}{5} \\ &= 182 \end{aligned}$$

Untuk mengetahui tingkat kategori variabel *assurance* (jaminan), maka dapat ditentukan dibawah ini :

Sangat Baik : 957 – 1.140

Baik : 775 – 956

**Cukup : 593 – 774**

Kurang Baik : 411 - 592

Tidak Baik : 228 - 410

Berdasarkan data pada tabel tersebut, hasil skor total untuk variabel *assurance* (jaminan) adalah sebesar 771 dan berada pada skala skor penelitian

yakni rentang antara 593 – 774 yang termasuk dalam kategori cukup baik. Dengan demikian, dapat dikatakan sebagian masyarakat atau konsumen PTLTD di Desa Lukun telah merasakan *assurance* (jaminan) yang diberikan pegawai PLTD.

### 5.3.5 Variabel *Emphaty* (Empati)

Jawaban responden tentang Pihak PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti memberikan Pelayanan yang baik terhadap pelanggan, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.22**

**Jawaban Responden tentang Pihak PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti Memberikan Pelayanan yang Baik Terhadap Pelanggan**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Skor	Persentase
1	Sangat Baik	5	25	6,58%
2	Baik	40	160	52,64%
3	Cukup Baik	25	75	32,89%
4	Tidak Baik	6	12	7,89%
5	Sangat Tidak Baik	0	0	0,00%
<b>Jumlah</b>		<b>76</b>	<b>272</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>3,58</b>	

Sumber : Data Olahan, 2018

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa jawaban responden tentang Pihak PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti memberikan Pelayanan yang baik terhadap pelanggan dengan jawaban Sangat Baik sebesar 5 orang atau 6,58%, kemudian Baik sebesar 40 orang atau 52,64%, Cukup Baik sebesar 25 orang atau 32,89%, dan Tidak Baik sebesar 6 orang atau 7,89%. Jadi rata-rata responden menyatakan Baik terhadap Pihak PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti memberikan Pelayanan yang baik terhadap pelanggan, ini dapat dilihat dari rata-rata Bobot sebesar 3,58 yang artinya Cukup Baik.

Jawaban responden tentang Petugas PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti memberikan Pelayanan kepada pelanggan dengan sungguh- sungguh, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.23**

**Jawaban Responden tentang Petugas PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Dengan Sungguh-Sungguh**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Skor	Persentase
1	Sangat Baik	1	5	1,32%
2	Baik	37	148	48,68%
3	Cukup Baik	25	75	32,89%
4	Tidak Baik	13	26	17,11%
5	Sangat Tidak Baik	0	0	0,00%
<b>Jumlah</b>		<b>76</b>	<b>254</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>3,34</b>	

Sumber : Data Olahan, 2018

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa jawaban responden tentang Petugas PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti memberikan Pelayanan kepada pelanggan dengan sungguh- sungguh dengan jawaban Sangat Baik sebesar 1 orang atau 1,32%, kemudian Baik sebesar 37 orang atau 48,68%, Cukup Baik sebesar 25 orang atau 32,89%, dan Tidak Baik sebesar 13 orang atau 17,11%. Jadi rata- rata responden menyatakan Baik terhadap Petugas PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti dalam memberikan Pelayanan kepada pelanggan dengan sungguh- sungguh, ini dapat dilihat dari rata- rata Bobot sebesar 3,34 yang artinya Cukup Baik.

Jawaban responden tentang Pihak PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.24**

**Jawaban Responden tentang Pihak PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti Bersikap Sopan dan Ramah Kepada Pelanggan**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Skor	Persentase
1	Sangat Baik	10	50	13,16%
2	Baik	38	152	50%
3	Cukup Baik	26	78	34,21%
4	Tidak Baik	2	4	2,63%
5	Sangat Tidak Baik	0	0	0,00%
<b>Jumlah</b>		<b>76</b>	<b>284</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>3,74</b>	

Sumber : Data Olahan, 2018

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa jawaban responden tentang Pihak PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan dengan jawaban Sangat Baik sebesar 10 orang atau 13,16%, kemudian Baik sebesar 38 orang atau 50%, Cukup Baik sebesar 26 orang atau 34,21%, dan Tidak Baik sebesar 2 orang atau 2,63%. Jadi rata-rata responden menyatakan Baik terhadap Pihak PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti telah bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan, ini dapat dilihat pada rata-rata Bobot sebesar 3,74 yang artinya Cukup Baik.

Jawaban responden tentang dimensi *Empathy* (Empati) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.25**

**Jawaban Responden tentang Emphaty (Empati)**

No	Emphaty (Empati)	Jawaban					Skor	Rata-rata
		SB	B	CB	TB	STB		
1	PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan	5	40	25	6	0	272	3,58
		25	160	75	12	0		
2	Karyawan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sungguh-sungguh	1	37	25	13	0	254	3,34
		5	148	75	26	0		
3	Karyawan PLTD (pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti bersikap sopan dan ramah kepada setiap pelanggan	10	38	26	2	0	284	3,74
		50	152	78	4	0		
<b>Total Skor</b>							<b>810</b>	
<b>Skor Tertinggi 5 x 3 x 76</b>							<b>1.140</b>	
<b>Skor Terendah 1 x 3 x 76</b>							<b>228</b>	
<b>% Share Perolehan</b>							<b>71,05%</b>	
<b>Kriteria Penilaian</b>							<b>Baik</b>	

Sumber : Data Olahan, 2018

Tanggapan responden pada tabel di atas, terlihat bahwa rata-rata tertinggi berasal dari pertanyaan Karyawan PLTD (pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti bersikap sopan dan ramah kepada setiap pelanggan sebesar 3,74 atau dan nilai rata-rata terendah pada pertanyaan Karyawan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten

Kepualan Meranti memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sungguh-sungguh dengan nilai 3,34, sehingga diperoleh skor pada variabel *emphaty* (empati) sejumlah 810 atau sebesar 71,05% dan berada pada kategori baik. Kriteria penelitian berada pada kriteria baik, dimana tingkat interval meliputi: Sangat baik yaitu sebesar 80% – 100%, Baik sebesar 60% – 80%, Cukup sebesar 40% – 60%, Kurang baik sebesar 20% – 40%, dan Tidak baik sebesar 0% – 20%.

Dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi dan terendah pada butiran pertanyaan responden mengenai variabel *emphaty* (empati) sebagai berikut:

$$\text{Skor Tertinggi} = 5 \times 3 \times 76 = 1.140$$

$$\text{Skor Terendah} = 1 \times 3 \times 76 = 228$$

Untuk mencari interval koefisiennya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \frac{\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum}}{\text{Skor}} \\ &= \frac{1.140 - 228}{5} \\ &= 182 \end{aligned}$$

Untuk mengetahui tingkat kategori variabel *emphaty* (empati), maka dapat ditentukan dibawah ini :

Sangat Baik : 957 – 1.140

**Baik : 775 – 956**

Cukup : 593 – 774

Kurang Baik : 411 - 592

Tidak Baik : 228 - 410

Berdasarkan data pada tabel tersebut, hasil skor total untuk variabel *emphaty* (empati) adalah sebesar 810 dan berada pada skala skor penelitian yakni

rentang antara 775 – 956 yang termasuk dalam kategori baik. Dengan demikian, dapat dikatakan sebagian masyarakat atau konsumen PTLD di Desa Lukun telah merasakan *emphaty* (empati) yang diberikan pegawai PLTD.

Rekapitulasi Kualitas Pelayanan tiap dimensi pada PLTD (Pembangkit Listrik tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.26**  
**Rekapitulasi Tiap Dimensi Kualitas Pelayanan**

No	Kualitas Pelayanan	Jawaban					Jumlah	Total Skor
		SB	B	CB	TB	STB		
1	Tangibles							752
	1. Bangunan yang bersih	10	40	25	1	0	76	
		50	160	72	2	0	287	
	2. Ruang tunggu yang nyaman	2	14	34	26	0	76	
		10	56	102	52	0	220	
	3. Peralatan yang bersih	4	20	41	11	0	76	
20		80	123	22	0	245		
2	Reliability							850
	4. Pelayanan yang cepat dan tepat	7	45	15	9	0	76	
		35	180	45	18	0	278	
	5. Pemberian informasi	27	32	11	6	0	76	
		135	128	33	12	0	308	
	6. Pemberian tindakan secara tepat dan cepat	9	29	27	11	0	76	
45		116	81	22	0	264		
3	Responsiveness							812
	7. Karyawan menerima dan melayani	11	30	27	8	0	76	
		55	120	81	16	0	272	
	8. Karyawan melakukan tindakan secara tepat dan cepat	9	35	30	2	0	76	
		45	140	90	4	0	279	
	9. Ketanggapan dalam melayani pelanggan	5	33	28	10	0	76	
25		132	84	20	0	261		
4	Assurance							771
	10. Rasa aman dan terjaminnya pelanggan	2	40	28	6	0	76	
		10	160	84	12	0	266	

	11. Menumbuhkan rasa kepercayaan Pelanggan	4	38	33	1	0	76	
		20	152	99	2	0	273	
	12. Karyawan memiliki pengetahuan	1	27	23	25	0	76	
		5	108	69	50	0	232	
5	Emphaty							810
		13. Pelayanan yang baik	5	40	25	6	0	
	25		160	75	12	0	272	
	14. Memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh	1	37	25	13	0	76	
		5	148	75	26	0	254	
	15. Bersikap sopan dan ramah	10	38	26	2	0	76	
50		152	78	4	0	284		
Total Skor							3.995	
Skor Tertinggi 15 x 5 x 76							5.700	
Skor Terendah 15 x 1 x 76							1.140	
% Share Perolehan							70%	
Kriteria Penilaian								Baik

Sumber: Data Olahan, 2018

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa rekapitulasi jawaban responden tentang Kualitas Pelayanan diperoleh skor total dari seluruh variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* sejumlah 3.995 atau sebesar 70% dan berada pada kategori baik. Kriteria penelitian berada pada kriteria baik, dimana tingkat interval meliputi: Sangat baik yaitu sebesar 80% – 100%, Baik sebesar 60% – 80%, Cukup sebesar 40% – 60%, Kurang baik sebesar 20% – 40%, dan Tidak baik sebesar 0% – 20%.

Dari persentase di atas, dapat diartikan bahwa Kualitas Pelayanan di PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti menurut dari jawaban responden yang telah diteliti tergolong dalam kategori Baik.

#### 5.4 Pembahasan

Kualitas layanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan *expected service*. Definisi kualitas jasa pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Pada dimensi pertama, dimensi ini termasuk pada kategori baik, namun pada salah satu indikatornya masih mendapatkan nilai cukup baik yaitu pada indikator “ruang tunggu PLTD di Desa Lukun”, masalah ruang tunggu harus sangat diperhatikan karena pada saat pelanggan ramai sering kali ruang tunggu yang tersedia tidak memadai, sehingga banyak pelanggan yang tidak nyaman berada di ruang tunggu dan kemudian berada di luar ruangan. Menurut Parasuraman (2005) untuk meningkatkan kualitas layanan jasa dalam dimensi bukti fisik (*tangible*), yaitu dengan tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana yang baik. Dalam hal ini ruang tunggu juga harus di perhatikan agar konsumen dapat merasa aman dan nyaman selama berada di PLTD di Desa Lukun.

Menurut Parasuraman, dkk (2005) salah satu cara untuk meningkatkan kualitas jasa yaitu mampu untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Artinya dalam variabel kehandalan ini perlu diperhatikan lagi agar konsumen

yang membutuhkan pelayanan tidak menunggu terlalu lama dan pada akhirnya kualitas layanan pada dimensi kehandalan menjadi lebih baik lagi. Dimana selama memberikan pelayanan kepada konsumen PLTD di Desa Lukun telah menanggapi dengan cepat dan tepat, memberikan informasi yang jelas, dan memberikan tindakan secara cepat dan sesuai dengan prosedur.

Selanjutnya pada dimensi daya tanggap, Parasurahman (2005) mengungkapkan cara untuk meningkatkan kualitas jasa pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu dengan cara membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen, seperti tidak membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas, akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Oleh karena itu pada *item* ini diperlukan perhatian khusus agar bisa mendapatkan kesan yang baik dan menyenangkan dari konsumen.

Pada penelitian ini, konsumen menunggu lama pada saat meminta bantuan layanan dari pegawai PLTD, seperti pada saat adanya kerusakan NCB atau jaringan terputus akibat adanya hujan petir dan sebagainya.

Lain halnya dengan dimensi jaminan, dibandingkan dengan penelitian terdahulu, penelitian yang sekarang pada dimensi ini juga termasuk pada kategori baik, berarti pihak PLTD telah memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, terutama pada dimensi jaminan ini. Menurut Parasurahman (2005) untuk meningkatkan dimensi jaminan (*assurance*) yaitu dengan cara meningkatkan kualitas yang meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat

keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko, oleh karena itu sikap sopan harus ditingkatkan lagi.

Pada penelitian dimensi *emphaty*, berbeda dengan penelitian terdahulu, penelitian yang sekarang pada dimensi ini pada kategori baik, semua indikator pada dimensi ini mendapatkan nilai baik. Menurut Parasurahman (2005) untuk meningkatkan kualitas layanan pada dimensi *emphaty*, yaitu dengan cara meningkatkan kualitas yang meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi. Oleh sebab itu, kualitas layanan pada dimensi ini perlu untuk diperbaiki lagi.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian ini diperoleh beberapa kesimpulan yang secara ringkas disajikan sebagai berikut :

1. Dari jawaban responden tentang Bukti Fisik (*Tangible*) dengan jawaban tertinggi yaitu Cukup Baik sebesar 33 orang atau 43,86%. Jadi rata- rata responden menyatakan Cukup Baik terhadap Bukti Fisik (*Tangible*), ini menunjukkan bahwa Bangunan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti yang bersih dan nyaman, Ruang tunggu PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti yang nyaman dan Peralatan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti yang bersih.
2. Dari jawaban responden tentang Keandalan (*Reliability*) dengan jawaban tertinggi yaitu Baik sebesar 35 orang atau 46,49%. Jadi rata- rata responden menyatakan Baik terhadap keandalan (*Reliability*). Hal ini menunjukan bahwa pelayanan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti sudah cepat dan tepat, Petugas PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti sudah memberikan informasi yang jelas dan petugas PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun

Kabupaten Kepulauan Meranti sudah memberikan tindakan secara tepat dan sesuai dengan prosedur.

3. Dari jawaban responden tentang Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan jawaban tertinggi yaitu baik sebesar 33 orang atau 42,98%. Jadi rata-rata responden menyatakan Baik terhadap *Responsiveness* (Daya Tanggap). Hal ini menunjukkan bahwa Petugas PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti menerima dan melayani dengan baik, Petugas PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti sudah melakukan tindakan secara tepat dan cepat, dan Ketanggapan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti dalam melayani pelanggan.
4. Dari jawaban responden tentang *Assurance* (Jaminan) dengan jawaban tertinggi yaitu Baik sebesar 35 orang atau 46,06%. Jadi rata-rata responden menyatakan Baik terhadap *Assurance* (Jaminan). Hal ini menunjukkan bahwa PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti sudah memberikan rasa aman dan terjaminnya pelanggan, Petugas PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti sudah menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan, dan PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti petugas memiliki pengetahuan.

5. Dari jawaban responden tentang *Emphaty* (Empati) dengan jawaban tertinggi yaitu Baik sebesar 38 orang atau 50,44%. Jadi rata-rata responden menyatakan Baik terhadap *Emphaty* (Empati). Hal ini menunjukkan bahwa Pihak PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti sudah memberikan Pelayanan yang baik terhadap pelanggan, Petugas PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti sudah memberikan Pelayanan kepada pelanggan dengan sungguh-sungguh, dan Pihak PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan.
6. Dari rekapitulasi jawaban responden tentang Kualitas Pelayanan skor total dari seluruh variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* sejumlah 3.995 atau sebesar 70%. Dapat diartikan bahwa Kualitas Pelayanan di PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel) Di Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti menurut dari jawaban responden yang telah diteliti tergolong dalam kategori Baik.

## 6.2 Saran

1. Bila dilihat berdasarkan variabel Bukti Fisik (*Tangibles*), rata-rata responden menjawab Cukup Baik hendaknya pihak PLTD meningkatkan lagi bangunan menjadi lebih bersih dan nyaman, ruang tunggu seharusnya di buat menjadi senyaman mungkin.
2. Dari Jawaban responden tentang Keandalan (*Reliability*) menyatakan Baik, Pihak PLTD hendaknya meningkatkan Keandalan petugasnya supaya

menjadi lebih baik, agar pelayanan dan tindakan yang diberikan lebih cepat dan tepat sesuai dengan prosedur, serta bisa memberikan informasi yang jelas.

3. Dari rata- rata jawaban responden tentang Daya Tanggap (*Responsiveness*) menyatakan Baik, jadi pihak terkait atau petugas PLTD agar meningkatkan ketanggapan dalam melayani pelanggan, petugas harus menerima dan melayani dengan baik, serta tindakan yang diberikan harus dilakukan secara tepat dan cepat.
4. Rata- Rata jawaban responden tentang Jaminan (*Assurance*) menyatakan Baik, jadi pihak PLTD hendaknya meningkatkan jaminan terhadap Pelanggan, pihak PLTD harus memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggan supaya tumbuh rasa kepercayaan pelanggan terhadap PLTD.
5. Serta jawaban responden tentang Empati (*Emphaty*) menyatakan Baik, jadi pihak PLTD harus lebih meningkatkan pelayanan, harus melayani dengan sungguh- sungguh serta bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan.
6. Pihak PLTD harus mempertahankan Kualitas Pelayanan yang sudah baik dan terus berupaya meningkatkan Kualitas Pelayanan, agar pelanggan tidak berhenti menjadi pelanggan PLTD.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, 2004. *Dasar - dasar Pelayanan Prima*, PT. Elek. Media Komputindo. Jakarta.
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran: Jilid 1*, Penerbit Erlangga. Jakarta.
- \_\_\_\_\_, P dan G, Amstrong, 2008. *Dasar- dasar Manajemen Pemasaran 1*. PT. Prehalindo. Jakarta.
- Lovelock, C. and L.K.Wright, 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa (cetakan Kedua)*, PT Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, R, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa* , PT Salemba Empat. Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, PT Salemba Empat. Jakarta.
- Parasuraman. A, Valarie A. Zeithmal, Leornard L. Berry, 1990, “*Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*” (The Free Press).
- Rangkuti, Freddy, 2004. *Riset Pemasaran, Cetakan Kelima*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono F, 1996. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_,2007. *Prinsip- Prinsip Total Quality Service*, Andy Offset, Yogyakarta
- Umar, H. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.