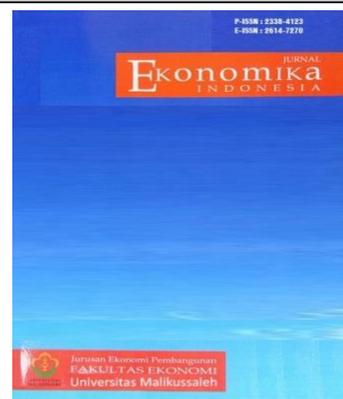


PENGARUH KENAIKAN TARIF DASAR LISTRIK DAN MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PLN-PERSERO (Studi kasus Desa Banda Masen kec. Banda Sakti Kota Lhokseumawe)

¹AMIYA RADA WASNI YANTI ²RATNA

Ratna@unimal.ac.id

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh



ABSTRAK

Hasil penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kenaikan tarif dasar listrik dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) di Desa Banda Masen Kecamatan Banda Sakti Kota Lhokseumawe. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang bersumber dari 88 responden. Metode penelitian yang digunakan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 24. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial Kenaikan Tarif Dasar Listrik dan Mutu Pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (persero) di Desa Banda Masen Kecamatan Banda Sakti Kota Lhokseumawe dan secara bersama-sama juga berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kenaikan Tarif Dasar Listrik dan Mutu Pelayanan pada PT PLN (persero) di Desa Banda Masen Kecamatan Banda Sakti Kota Lhokseumawe.

Kata Kunci: Kenaikan Tarif Dasar Listrik, Mutu Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yakni PT PLN memiliki satu peranan yang sangat penting bagi masyarakat luas yang berkewajiban mengelola dan menyediakan listrik untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat Indonesia PT.PLN harus memberikan pelayanan yang baik, kepada para pelanggan tentang kehandalan pengoprasiannya baik masa sekarang maupun dimasa yang akan datang.

PT PLN (persero) berkewajiban memenuhi kebutuhan energi listrik kepada masyarakat yang tercantum dalam bunyi dasar hukum ketenagalistrikan antara lain: Undang-undang No. 20 Tahun 2002 tentang ketenagalistrikan, peraturan

pemerintah No. 10 Tahun 1989 tentang penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik, serta Peraturan Menteri pertambangan dan Energi No 2 P/451/M.PE/1991 tentang hubungan pemegang kuasa usaha kelistrikan untuk kepentingan umum dengan masyarakat.

Penyediaan penerangan yang lebih sering disebut listrik, sangat berpengaruh dalam kehidupan dewasa ini. Listrik dapat dikategorikan sebagai barang publik mendekati kategori barang privat yang disediakan pemerintah (*publicly provided private goods*) yang berkorelasi langsung dengan pasal 33 UUD 1945. Dengan demikian campur tangan pemerintah untuk mendorong proses produksi dan distribusi yang lebih merata, mutlak diperlukan. Campur tangan ini terutama pada usaha-

usaha listrik agar dapat di nikmati oleh masyarakat secara luas, dengan harga yang terjangkau dan listrik juga ada dimanamana seperti listrik masuk desa. Adanya campur tangan pemerintah berkaitan erat dengan hal-hal yang langsung berkorelasi dengan kepentingan kesejahteraan rakyat banyak.

Salah satu bentuk campur tangan pemerintah yang berkaitan dengan masalah kelistrikan adalah dalam bentuk kebijakan tarif dasar listrik (TDL). Apabila ada kenaikan TDL maka disitu perlu campur tangan pemerintah, agar masyarakat yang ekonomi lemah juga bisa menikmati penerangan kelistrikan tersebut, jangan sampai terjadi kenaikan TDL yang melonjak, sehingga memberatkan pihak masyarakat sebagai berikut. Pada saat krisis moneter pada pertengahan tahun 1997 Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Listrik pada awalnya merupakan barang mewah yang hanya dapat dinikmati oleh sebahagian kecil masyarakat terutama dikota-kota saja. Seiring dengan perkembangan zaman saat ini listrik telah menjadi kebutuhan primer masyarakat kita, hampir seluruh kegiatan masyarakat membutuhkan listrik. Hal ini ditandai dengan banyaknya keluhan-keluhan pelanggan bahkan sorotan media masa yang ditunjukan kepada PLN apabila terjadi pemadaman arus listrik. Padamnya arus listrik menyebabkan terganggunya aktivitas msyarakat diantaranya kegiatan pemerintah, ekonomi, bisnis, dan rumah tangga serta proses belajar mengajar diperguruan tinggi, sekolah-sekolah, pesantren dan aktivitas lainnya, Menurut kesimpulan dari penulis.

Dewasa ini kebijaksanaan PT.PLN dalam rangka menaikkan tarif dasar listrik (TDL) seolah-olah menjadi momok yang menakutkan bagi masyarakat, khususnya bagi pengguna jasa listrik. Dilaiin pihak adanya kebijaksanaan pemerintah untuk menarik subsidi Listrik selama yang ini

diberikan keepada perusahaan, maupun kepada pelanggan secara umum telah dihapuskan. Sementara itu kebijaksanaan tarif listriik memeggang peranan yang sangat penting untuk meningkatkan kinerja perusahaan dallam rangka mempertahankan kelangsungan usaha mereka, baik diperkotaan, perdesaan maupun untuk mendorong kegitan ekonomi laiinnnya. Oleh (Wiharja & Natalia, 2013)

Observasi awal yang dilakukan di PT.PLN area Lhokseumawe diketahui penyebab kenaikan tarif dasar liistrik (TDL), karena pencabutan subsidi untuk pelanggan 900VA yang tertuang dalam peraturan Menteri Energi dan sumber daya mineral (ESDM) No 28 Tahun 2016, tentang tarif tenaga liistrik PT PLN (Persero), namun pemerintah tetap memberikan subsidi listrik sesuai dengan amanat UU No 30 Tahun 2007 tentang energi dan UU No 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan. Dana subsidi yang diisediakan pemerintah hanya diiperuntukkan bagi kelompok masyarakat tidak mampu. alokasi subsidi APBN 2017 sebesar Rp. 44,98 triliun. dengan rincian, untuk rumah tangga daya 450VA menerima subsidi sebesar Rp. 23,94 triliun sedangkan rumah tangga miskin dan tidak mampumenerima daya 900VA dengan subsidi Rp.11,76 triliun. Berikut ini adalah Tarif dasar listrik di Kota Lhokseumawe yang digunakan untuk per rumah tangga. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1

Kenaikan Tarif Dasar Listrik

Tarif	Range Daya	RUMAH TANGGA Rp LWBP	
		Prabayar	Paskabayar
R1	0Va s/d 450Va	415	169
R1	451Va s/d 900Va	605	275
R1	901Va s/d 1300Va	1467.28	1467.28

Sumber Data : PLN Kota Lhokseumawe, Tahun 2018

Dari data diatas tersebut terlihat bahwasannya golongan pelanggan Rumah tangga (R-1) daya 0Va s/d 450Va, melalui kenaikan tarif dasar listrik secara bertahap rata-rata setiap dua bulan, 10,36%, Rumah tangga (R-1) daya 451Va s/d 900Va, melalui kenaikan tarif dasar listrik secara bertahap rata-rata setiap dua bulan, 10,43%, Rumah Tangga (R-1) daya 901Va s/d 1300Va. Adapun dasar Kenaikan Tarif Dasar Listrik ini juga bahwa golongan Rumah Tangga dengan daya diatas 1.300 Va sudah termasuk dalam kelompok kelas menengah ke atas yang tidak diberikan subsidi.

PT PTL (Persero) mulai 1 Januari 2017 memberlakukan kenaikan tarif listrik secara bertahap bagi rumah tangga golongan mampu dengan daya 900 VA. Kepala Satuan Komunikasi Korporat PLN I Made Suprateka mengatakan kenaikan tarif tersebut merupakan kebijakan pemerintah memberikan subsidi secara tepat sasaran. "Mulai 1 Januari 2017, pelanggan listrik rumah tangga mampu berdaya 900 VA dikenakan kenaikan tarif secara bertahap (Suprateka, 2017) (Aris, 2016)

Menurut kepala satuan komunikasi korporat PT PLN persero, (Suprateka, 2017) pelanggan rumah tangga mampu 900 VA tersebut akan dikenakan kenaikan tarif dari sebelumnya bersubsidi menjadi keekonomian atau nonsubsidi secara bertahap. Kenaikan tarif dilakukan setiap dua bulan sekali yakni 1 Januari 2017, 1 Maret 2017, dan 1 Mei 2017. Dengan skenario tersebut, maka secara bertahap tarif pelanggan rumah tangga mampu 900 VA akan mengalami kenaikan dari Rp 605 menjadi Rp 791 per 1 Januari 2017, Rp 1.034 mulai 1 Maret 2017, dan Rp 1.352/kWh per 1 Mei 2017. Lalu, mulai 1 Juli 2017, pelanggan rumah tangga mampu 900 VA itu akan dikenakan penyesuaian tarif otomatis setiap bulan seperti 12 golongan tarif nonsubsidi lainnya. Jika mengikuti tarif listrik 12 golongan tarif nonsubsidi per 1 Januari 2017, maka tarifnya sebesar

Rp.1.467,28/kWh. Selanjutnya, akan terdapat 13 golongan nonsubsidi yang mengalami penyesuaian tarif setiap bulan. Pelanggan rumah tangga mampu yang sebelumnya tergabung dalam golongan rumah tangga 900 VA itu, juga menjadi golongan baru. Sehingga, total golongan PLN bertambah satu dari sebelumnya 37 menjadi 38. Lebih jauh Suprateka (2017) mengatakan, tarif listrik 12 golongan nonsubsidi periode Januari 2017 mengalami penurunan dibandingkan Desember 2016. "Penurunan tarif listrik rata-rata sebesar Rp 6 per kWh." Tarif listrik tegangan rendah (TR) pada Januari 2017 menjadi Rp.1.467,28/kWh, tegangan menengah (TM) menjadi Rp 1.114,74/kWh, tegangan tinggi (TT) menjadi Rp 996,74/kWh, dan layanan khusus menjadi Rp.1.644,52/kWh. (Suprateka, 2017) (Aris, 2016)

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kenaikan Tarif Dasar Listrik.

Tarif dasar listrik atau biasa disingkat TDL adalah tarif yang boleh dikenakan oleh pemerintah untuk para pelanggan PLN. PLN (perusahaan milik negara) menjadi salah satu BUMN (badan usaha milik negara) yang bergerak dalam bidang kelistrikan dan bertujuan menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.

2.2 Pengertian Mutu Pelayanan

pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan pengertian pelayanan dalam kamus Umum bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.

2.3 Mutu Pelayanan pada PT PLN persero

Tingkat mutu pelayanan (TMP) merupakan suatu acuan bagi penyedia tenaga listrik dalam memberikan pelayanan penyediaan listrik agar konsumen mendapatkan mutu dan kehandalan tenaga listrik sesuai dengan yang berlaku. PT PLN (Persero) yang diberikan tugas khusus dalam penyediaan tenaga listrik wajib memperhatikan Tingkat mutu pelayanan (TMP).

2.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya, penilaian pelanggan terhadap produk atau pelayanan yang telah memberikan tingkat kenikmatan seperti diharapkan.

2.5 Hubungan Kenaikan Tarif dasar Listrik dan Mutu Pelayanan

tarif dasar listrik merupakan harga jual listrik yang dikenakan oleh pemerintah untuk para pelanggan PLN. Istilah tarif dasar listrik bisa disebut pula tarif tenaga listrik atau tarif listrik, nah disini pelanggan PLN yang merupakan bisnis kecil/UMKM bisa mendapatkan tarif subsidi yang jauh lebih murah dari para PLN, dimana dengan adanya kenaikan tarif dasar listrik maka pengguna para pelanggannya akan menyingkat, harus begitu juga dengan mutu pelayanannya harus lebih disesuaikan lagi apabila kenaikan tarif dasar listriknya meningkat maka mutu pelayanannya juga akan lebih meningkat lebih bagus lagi terhadap para pelanggannya. dengan demikian,

2.6 Hubungan Kepuasan Pelanggan dan Mutu Pelayanan

Hubungan Kepuasan Pelanggan dan Mutu Pelayanan bisa dilihat dari kenaikan tarif dasar listrik (TDL) dan pelanggan pengguna listriknya, apabila kenaikan tarif dasar listriknya meningkat maka mutu pelayanan yang akan diberikan oleh PT PLN terhadap konsumennya juga harus meningkat

sesuai dengan kebutuhan yang ada. Namun demikian Aaker dan Kaller (1990) dalam kepuasan pelanggan dan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap Mutu pelayanan menunjukkan bahwa citra yang baik dari perusahaan PT PLN mampu meningkatkan kepuasan bagi para konsumennya. disisi lain kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci bagi keberhasilan PLN, tidak ada yang lebih penting selain menciptakan kepuasan pelanggan PLN melalui pelayanan sebagai salah satu komitmen. Jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan PLN semakin baik akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. pelayanan yang bernilai tinggi adalah suatu pelayanan yang mampu memuaskan kebutuhan pelanggan atau dengan kata lain mampu melebihi dari harapan pelanggan (Andersen, Eugene dan Fornell, 1994) dalam jurnal (Zamora, Pelanggan, & Pendahuluan, n.d.1994)

3. METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Lokasi Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan PT PLN. Dalam melakukan penelitian tentunya dibutuhkan lokasi penelitian agar bisa mendapatkan berbagai data dan informasi yang mempunyai tingkat kebenaran yang objektif untuk menunjang kebenaran penulisan. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini, penulis melakukan penelitian pada PT PLN persero cabang kota Lhokseumawe yang beralamat di Jl.Maliikussaleh Gp. Lancang Garam kec. Banda Sakti, Lhokseumawe Aceh indonesia pelaksanaan penelitian ini dilakukan oleh penulisan dari bulan ini sampai skripsi ini selesai.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan seluruh objek penelitian yang ada diteliti,

populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pengguna listrik pascabayar

dan prabayar di Desa Banda Masen kec. Banda Masen Kota Lhokseumawe.yang berjumlah sebesar 536 pelanggan prabayar dan pengguna listrik pascabayar sebesar 211 pelanggan.

Menurut Supranto (2003) dalam jurnal (Surabaya, 2009) populasi adalah keseluruhan dari unit-unit analisa yang ciri-ciri akan diduga. Sedangkan menurut Arikunto (2002) dalam jurnal (Riau, 2014) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian berdasarkan pengertian tersebut yang menjadi Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pengguna listrik prabayar dan pengguna listrik pascaayar di kota Lhokseumawe Desa Banda Masen Kec. Banda Sakti Kota Lhokseumawe.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti, (Arikunto, 2002) dalam jurna (Ramadlana, n.d.). Sampel dalam peneliitian ini adalah pengambilan sampel berdasarkan keterbatasan terhadap keseluruhan sampel, untuk efisiensi waktu dan biaya untuk menghasilkan generasi terhadap populasi dan mengurangi kesalahan peneliitian ini dapat mewakili jumlah sampel yang dihitung dengan rumus solviin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

Keterangan : n = besar sampel
 N = besar populasi
 d = ketepatan keinginan
 (0,1)

Berdasarkan rumus yang diperoleh jumlah sampel (n) untuk berapa banyak jumlah sampel dalam penelitian sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

$$n = \frac{747}{1+747(0,1)^2}$$

$$n = \frac{747}{1+747}$$

$$n = 88,19 \longrightarrow 88$$

Responden

Maka jumlah sampelnya adalah 88 pelanggan pengguna listrik prabayar dan pascabayar.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian kepustakaan (*library research*)
2. Penelitian lapangan (*field resarch*)
 - a. Wawancara (*interview*)
 - b. Kuesioner (*questionet*)

a. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan Analisis Linier Berganda, dengan bantutan pakek program SPSS. dengan model Analisi datanya adalah :

Analisis regresi liner berganda berrtujuan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih. (Gujarati, 2003) dalam jurnal (Malawat et al., 2016)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon_i$$

Dimana :

- Y = kepuasan pelanggan
- x_1 = kenaikan tarif dasr listrik
- x_2 = mutu pelayanan pada PT PLN persero
- α = konstanta
- $\beta_1 - \beta_2$ = koefisien regresi
- ϵ = Error term

3.4 Operasionalilasi Variabel

No	Variabel	Indikator	Skala
1	Kepuasan Pelanggan (Y) kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat dipenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Secara umum, kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk yang dibeli sesuai atau tidak dengan harapannya. (Walker, et al. 2001)	1. kepuasan pelanggan secara keseluruhan 2. dimensi kepuasan pelanggan 3. konfirmasi harapan 4. minat pembelian ulang 5. kesediaan untuk merekomendasi ketidakpuasan pelanggan (Tjiptono 2014)	Ordinal

2	Kenaikan Tarif Dasar listrik (X1) adalah tarif yang boleh dikenakan oleh pemerintah untuk para pelanggan PT.PLN (perusahaan milik negara) menjadi salah satu BUMN (badan usaha milik negara) yang bergerak dalam bidang kelistrikan dan bertujuan menjadi tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi. (UU No. 2 Tahun 2010)	1. R1 900 VA 2. R1 1300 VA 3. R1 350 VA s/d 550 VA 4. R1 2200 VA 5. R1 6600 VA	Ordinal		Pelanggan (Y) Y1 - 1 Y1 - 2 Y1 - 3 Y1 - 4 Y1 - 5 Y1 - 6 Y1 - 7 Y1 - 8 Y1 - 9 Y1 - 10	0, 448 0,672 0,723 0,482 0,678 0,554 0,491 0,502 0,371 0,425	0, 211 0, 211 0, 211 0, 211 0, 211 0, 211 0, 211 0, 211 0, 211 0, 211	Valid Valid Valid Valid Valid Valid Valid Valid Valid Valid	
Sumber: Data diolah, 2018									
3	Mutu Pelayanan (X2) adalah suatu acuan bagi penyedia tenaga listrik dalam memberikan pelayanan penyediaan listrik agar konsumen mendapatkan mutu dan kehandalan tenaga listrik dengan yang berlaku. (Pasolong, 2010)	1. Lama gangguan 2. Jumlah gangguan 3. Kecepatan pelayanan 4. Kesalahan pembacaan KW meter 5. Waktu koreksi kesalahan rekening (Pasolong, 2010)	Ordinal						

4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dinyatakan reliabel (andal) jika nilai alpha yang di hasilkan memberikan nilai $\alpha > 0,60$

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

4.1.1 Hasil Uji Validitas

Validitas tidaknya instrumen dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi antara skor item dengan skor totalnya pada taraf signifiikan 5%. Adapun uji validitas seperti terlihat pada tabel.

Tabel 4.17
Uji Validitas

NO	Item Kuesioner	r-hitung	r- Tabel	Validitas
1	Kenaikan TDL (X1)			
	X1 - 1	0, 793	0, 211	Valid
	X1 - 2	0, 804	0, 211	Valid
	X1 - 3	0, 652	0, 211	Valid
2	Mutu pelayanan (X2)			
	X2 - 1	0, 566	0, 211	Valid
	X2 - 2	0,259	0, 211	Valid
	X2 - 3	0,379	0, 211	Valid
	X2 - 4	0,442	0, 211	Valid
	X2 - 5	0,652	0, 211	Valid
	X2 - 6	0,550	0, 211	Valid
	X2 - 7	0,686	0, 211	Valid
	X2 - 8	0,706	0, 211	Valid
	X2 - 9	0,767	0, 211	Valid
X2 - 10	0,324	0, 211	Valid	
3	Kepuasan			

Tabel 4.18
Uji Reliabilitas

No	Variabel	Jumlah Responden	Butir pertanyaan	Cronbach's Alpha	Nilai Alpha
1	Kenaikan TDL (X1)	88	3	0,719	0,60
2	Mutu pelayanan (X2)	88	10	0,735	0,60
3	Kepuasan Pelanggan (Y)	88	10	0,612	0,60

Sumber : Data diolah, 2018

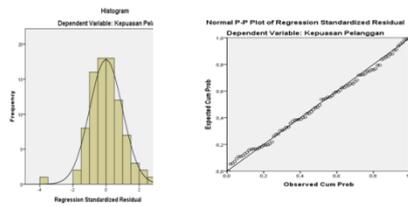
Tabel di atas menjelaskan bahwa tingkat reliabilitas mengenai kenaikan TDL terhadap kepuasan pelanggan di Kota Lhokseumawe, dari kuesioner untuk variabel kenaikan TDL (X1) yaitu $0,719 > 0,60$ variabel mutu pelayanan yaitu $0,735 > 0,60$ dan variabel kepuasan pelanggan (Y) yaitu $0,612 > 0,60$ artinya semua butir kuesioner untuk uji reliabilitas terbukti andal.

4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.2.1 Hasil uji asumsi Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak.

Gambar 4.1
Gambar Kurva Normalitas Data



Sumber : Hasil Analisis Data, 2018

Tabel 4.19
Uji Normalitas Data
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	Y	x1	x2
N		88	88	88	88
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000	32,9091	10,4318	33,5795
	Std. Deviation	4,42402651	4,64272	1,98729	4,50727
Most Extreme Differences	Absolute	0,049	0,082	0,141	0,099
	Positive	0,044	0,082	0,124	0,099
	Negative	-0,049	-0,081	-0,141	-0,093
Test Statistic		0,049	0,082	0,141	0,099
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}	,198 ^c	,000 ^c	,032 ^c
a. Test distribution is Normal.					
b. Calculated from data.					
c. Lilliefors Significance Correction.					
d. This is a lower bound of the true significance.					

Sumber : Hasil Analisis Data, 2018

4.2.2 Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas menunjukkan adanya lebih dari satu hubungan linier yang sempurna. Uji multikolinieritas dalam penelitian ini menggunakan nilai tolerance dan VIF (varian inflasi factor). Jika nilai tolerance < 0,1 dan nilai VIF > 10, maka disimpulkan terjadi multikolinieritas atau sebaliknya jika nilai tolerance > 0,1 dan nilai VIF < 10, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.20
Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kenaikan TDL	0,997	1,003
Mutu pelayanan	0,997	1,003

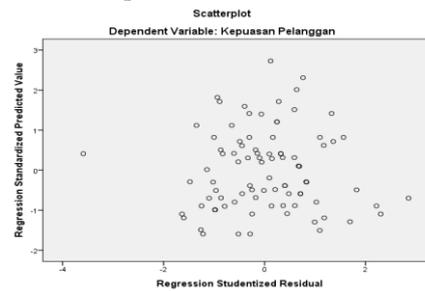
Sumber : Hasil Analisis Data, 2018

Tabel di atas menunjukkan bahwa uji multikolinieritas kedua variabel bebas memiliki nilai VIF < 10 dan nilai tolerance > 0,1. Hasil ini menandakan bahwa model regresi yang di peroleh dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas dan baik untuk digunakan.

4.2.3 Uji Heterokedastisitas

Hasil uji heterokedastisitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data diolah, 2018

Berdasarkan gambar di atas, terlihat hasil pengujian heterokedastisitas mengenai pengaruh kenaikan TDL dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di kota Lhokseumawe, tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka hasil penelitian dapat disimpulkan tidak terjadi heterokedastisitas.

4.3 Hasil Analisis Data

4.3.1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Teknik analisis data mengenai pengaruh kenaikan TDL dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di kota Lhokseumawe yang dirumuskan dalam fungsi regresi linier berganda. Adapun hasil analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

4.3.2 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

4.3.2.1 Koefisien Korelasi (R)

Koefisien korelasi adalah untuk melihat ada tidaknya hubungan antara

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,363 ^a	0,132	0,112	4,37602

a. Predictors: (Constant), mutu pelayanan, kenaikan TDL
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

variabel bebas terhadap variabel bebas (terikat). Hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.22

Hasil Uji koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Sumber : Hasil Analisis Data, 2018

Berdasarkan hasil penelitian, koefisien korelasi (R) sebesar 0,363 artinya Kenaikan TDL dan mutu pelayanan mempunyai hubungan yang sangat lemah terhadap kepuasan pelanggan di Kota Lhokseumawe karena nilai korelasi sebesar 0,363 masih sangat jauh dari positif satu (+1).

4.3.2.2 Koefisien Diterminasi (R^2)

Korelasi diterminasi adalah untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan Tabel 4.22 diperoleh nilai koefisien diterminasi adalah sebesar 0,112 (11,2%) yang artinya besar pengaruh variabel kenaikan TDL dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 11,2% sedangkan yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model ini adalah sebesar 0,888 (88,8%).

Tabel 4.21
Hasil Uji Regresi Linier Berganda Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t hitung	t tabel	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	16,203	4,716		3,436	2,63	0,001
	kenaikan TDL	0,502	0,251	0,204	2,001	1,99	0,049
	mutu pelayanan	0,339	0,105	0,329	3,230	2,63	0,002

Sumber : Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda yaitu sebagai : $Y = 16,203 + 0,502X_1 + 0,339X_2$

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa :

Nilai konstanta sebesar 16,203 artinya jika kenaikan TDL dan mutu pelayanan di anggap konstan, maka kepuasan pelanggan di kota Lhokseumawe juga akan konstan sebesar 16,203.

Koefisien kenaikan TDL sebesar 0,502 berarti jika kenaikan TDL meningkat 1% maka kepuasan pelanggan di kota Lhokseumawe akan meningkat sebesar 0,502%

Koefisien mutu pelayanan sebesar 0,339 berarti jika mutu pelayanan meningkat 1%, maka kepuasan pelanggan di kota Lhokseumawe meningkat sebesar 0,339%

4.4 Pengujian Hipotesis

Sesuai dengan rumusan masalah dan hipotesis, untuk mengetahui hasil penelitian digunakan uji pasrial (Uji t) dan (uji F) dengan tingkat keyakinan 95%. Adapun pengujiannya sebagai berikut:

4.4.1 Uji Parsial (Uji t)

Adapun hasil uji parsial (uji t) mengenai pengaruh kenaikan TDL dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kota Lhokseumawe dapat dilihat pada tabel 4.21. Untuk mendapatkan nilai t_{tabel} dengan df (n-k) $(88-3) = 85$ pada $\alpha = 1\%$ adalah 2,63491 = 2,634 dan pada $\alpha = 5\%$ sebesar 1,98827 = 1,988.

Konstanta (c) besarnya t_{hitung} adalah 3,436, dengan t_{tabel} sebesar 2,63 oleh karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,436 > 2,634$ maka tolak H_0 dan terima H_a , berarti variabel kenaikan TDL dan Mutu Pelayanan berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Pelanggan hal ini juga bisa dilihat di signifikasinya (P-value) sebesar $0,001 < 0,01$.

Koefisien Kenaikan TDL adalah t_{hitung} sebesar 2,001 dengan t_{tabel} sebesar 1,988 oleh karena itu $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $2,001 < 1,988$ maka tolak H_0 dan terima H_a berarti variabel Kenaikan TDL dan Mutu pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan hal ini juga bisa dilihat dari signifikasinya sebesar $0,049 < 0,05$

Koefisien Mutu Pelayanan adalah t_{hitung} sebesar 3,230 dengan t_{tabel} sebesar 2,634 oleh karena itu $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $3,230 < 2,634$ maka tolak H_0 dan terima H_a berarti variabel Kenaikan TDL dan Mutu pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan hal ini juga bisa dilihat dari signifikasinya sebesar $0,002 < 0,01$

4.4.2 Uji Serentak (Uji F)

Uji serentak (Uji F) digunakan untuk mengetahui pengaruh kenaikan TDL dan mutu pelayanan secara serempak atau secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan di kota Lhokseumawe dengan tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 1%. Adapun hasil uji F seperti terlihat pada tabel berikut.

Tabel 4.23
Hasil Uji Serempak (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	247,564	2	123,782	6,464	,002 ^b
	Residual	1627,709	85	19,150		
	Total	1875,273	87			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
b. Predictors: (Constant), mutu pelayanan, kenaikan TDL

Sumber: Data diolah 2018

Hasil pengujian hipotesis secara serempak menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 6,464 dengan tingkat signifikan sebesar 0,002. sedangkan nilai F_{tabel} dengan tingkat signifikan 1% dan df = $(k-1) (n-k) = (3-1) (88-3) = (2) (85)$ yaitu sebesar 4,86 .Dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($6,464 > 4,86$). Artinya secara bersama-sama kenaikan TDL dan mutu pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan Desa Baanda Masen kec.Banda Sakti Kota Lhokseumawe. Hal ini juga bisa dilihat dari probabilitas (P-Value) sebesar $0,002 < 0,01$.

4.5 Pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu adalah.

4.5.1 Pengaruh kenaikan TDL (X1) terhadap Kepuasan pelanggan (Y) di Desa Banda Masen kec. Banda Sakti Kota Lhokseumawe.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kenaikan TDL berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini menunjukkan apabila kenaikan TDL meningkat maka akan meningkatkan pula kepuasan pelanggannya. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh penelitian sebelumnya yang diteliti oleh (Zamora, 2013), (Isdinarmiati, 2011). Sedangkan penelitian yang tidak sesuai dengan penelitian ini menunjukkan bahwa kenaikan TDL berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang tidak sesuai dengan penelitian ini yang dilakukan oleh (Fitriyani 2003).

4.5.2 Pengaruh Mutu Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan pelanggan (Y) di Desa Banda Masen kec. Banda Sakti Kota Lhokseumawe.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Mutu pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini menunjukkan apabila Mutu Pelayanan meningkat maka akan dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan yang dirasakan oleh responden. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang pernah diteliti oleh (Tamitani, 2009) dan (Agung 2016), sedangkan hasil yang tidak sesuai dengan penelitian ini adalah penelitian yang pernah dilakukan oleh (Assagaf, 2009) dalam jurnal (Surabaya, 2009)

5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel Kenaikan TDL (X_1), berpengaruh secara signifikan dan Positif terhadap Kepuasan pelanggan di Desa Banda masen kec. banda Sakti Kota Lhokseumawe.
2. Variabel Mutu Pelayanan (X_2), berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Kepuasan pelanggan di Desa Banda masen kec. banda Sakti Kota Lhokseumawe.
3. Besarnya pengaruh variabel Kenaikan TDL (X_1) dan Mutu pelayanan (X_2) adalah sebesar 0,112 (11,2%) dan yang dipengaruhi oleh variabel lain diluar model ini adalah sebesar 88,8%.

5.2 Saran

Adapun saran-saran yang diajukan penulis dari penelitian yang telah dilakukan tersebut antara lain:

1. Kenaikan TDL di Kota Lhokseumawe diharapkan bisa memprediksi jumlah kenaikan TDL yang ditentukan agar mendapatkan Kepuasan yang di capai oleh para respondennya, karena dalam penelitian ini kenaikan TDL berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan meskipun pengaruhnya masih kecil.
2. Diharapkan dengan adanya Mutu Pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggannya, karena pengaruh

- Mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan cukup besar.
3. Diharapkan bagi penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dalam menguji ulang penelitian dengan menambah variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aris, B. (2016). Pengaruh Biaya Pelayanan dan mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan, *14*(1), 16–23.
- Isdinarmiati, T. R. I. (2011). Dampak Negatif Terhadap Perekonomian Indonesia.
- Jumilah, J., Andriyani, D., & Nailufar, F. (2021). Pengaruh Inflasi Dan Produk Domestik Regional Bruto (Pdrb) Sektor Pertanian Terhadap Nilai Tukar Petani Di Provinsi Aceh Tahun 2008-2019. *Jurnal Ekonomi Pertanian Unimal*, *4*(1), 9. <https://doi.org/10.29103/jepu.v4i1.3787>
- Malawat, M. S., Umar, M., Putra, M., Asahan, U., Al, U., & Medan, A. (2016). Kajian kebijakan tarif listrik pemerintah terhadap konsumen listrik ditinjau dari tingkat pendapatan masyarakat di kabupaten asahan, *6*, 141–148.
- Ramadlana, R. L. (n.d.). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Area Ciputat, *VII*(3), 184–199.
- Riau, P. P. (2014). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Pt . Pln. *Fisip*, 1–9.
- Surabaya, S. (2009). ANALISIS, *14*(110), 330–349.
- Wiharja, Y. T., & Natalia, C. (2013). *Dampak Kenaikan Tarif Dasar Listrik Terhadap Institusi Rumah Tangga di Indonesia dengan Model Computable General Equilibrium* (Vol. 14).
- Zamora, R., Pelanggan, K., & Pendahuluan, I. (n.d.). Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik B ' Right Pt . Pln Batam Pada Unit Pelayanan Batam Centre ” ., 1–19.