

1. *robability sampling*

Probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap umur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

2. *Nonprobability sampling*

Non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak sembari peluang atau kesempatan bagi setiap umur (anggota) populasi untuk menjadi sampel.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah salah satu teknik dari *Probability sampling* yaitu *simpel random sampling* yang merupakan cara pengambilan sampel dengan acak atau setiap anggota populasi mendapat kesempatan yang sama.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan proses mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian, data-data yang terkumpul tersebut digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Kuallitas data yang diperoleh berkenaan dengan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data tersebut. Proses pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini melalui beberapa cara, yaitu :

1. Studi Kepustakaan, merupakan teknik pengumpulan data dengancara mempelajari buku, makalah, dan literatur lainnya guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori dan konsep dari masalah dan variabel yang akan diteliti.

2. Studi Lapangan, yaitu peninjauan lapangan secara langsung pada objek penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut:
3. Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan lapangan obyek penelitian. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.
4. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi.

3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis

3.6.1 Pengujian Validitas dan Realibilitas

Menurut sugiyono (2013:146) instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk fenomenal alam maupun sosial yang diamati, adapun instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah kusioner yang berisi daftar pertanyaan. Metode pengumpulan data kusioner dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *likert*. Menurut sugiyono (2013:93) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan presepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan presepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial, dengan *skala likert* jawaban setiap instrumet mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan negative, yang dapat berupa kata-kata seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 3. 2 Alternatif Jawaban

Alternatif Jawaban	Skala Nilai
Pertanyaan	
Tinggi sekali (TS)	5
Tinggi (T)	4
Cukup Rendah (CR)	3
Rendah (R)	2
Rendah Sekali (RS)	1

Sumber :sugiyono(2013;93

1. Pengujian Validitas

Menurut sugiyono (2013: 172) pengertian validitas adalah instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, suatu penelitian valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Sedang uji validitas adalah test/pengujian yang dilakukan oleh peneliti terhadap data yang diperoleh untuk mendapatkan hasil data yang valid. Adapun rumus yang digunakan peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan teknik analisis korelasi pearson dengan rumus sebagai berikut :

Keterangan :

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - \sum x_i \sum y_i}{\sqrt{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} \cdot \sqrt{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2}}$$

r = Koefisien korelasi

n = Banyaknya responden

X = Skor Total pertanyaan responden variabel X

ΣY = Skor Total pertanyaan responden variabel Y

Σx = Jumlah skor dalam variabel X

Σy = Jumlah skor dalam variabel Y

Σx^2 = Jumlah kuadrat masing- masing variabel X

Σy^2 = Jumlah kuadrat masing- masing variabel Y

Lalu nilai korelasi ini dibandingkan dengan nilai r kritis, nilai kritis yang diambil biasanya diantara 0,3-0,4. *Product momet person* dibandingkan dengan nilai r kritis, jika nilai koefisien korelasi skor item dengan skor total lebih dari 0,3 maka item –item tersebut dinyatakan valid sugiyono (2013:177).

2. Pengujian Reliabilitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi hasil pengukuran jika dilakukan pengukuran ulang terhadap gejala dan alat ukur yang sama. Yang maksud dengan reliabilitas adalah menunjukkan pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut baik. “Reliabilitas menunjukkan tingkat keterandalan tertentu, reliabel artinya dapat dipercaya”, jadi dapat diandalkan, (arikunto, suharsini, 2008:154).

Untuk melakukan uji reliabilitas, penelitian ini menggunakan rumus Cronbach’s Alpha. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

Membuat daftar distribusi nilai untuk setiap butir angket dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Memberikan nomor pada angket yang masuk

- b. Memberikan skor pada setiap butir sesuai dengan bobot yang telah ditentukan yakni kategori 5 skala *likert*.
- c. Menjumlahkan skor untuk setiap responden dan kemudian jumlah skor ini dikuadratkan.
- d. Menjumlahkan skor yang ada pada setiap butir dan setiap jawaban yang diberikan responden.
- e. Mengkuadratkan skor jawaban dan tiap-tiap responden untuk setiap butir dan kemudian menjumlahkannya.

Menghitung koefisien r untuk uji reliabilitas dengan menggunakan rumus Cronbach's Alpha sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

- r = Reabilitas instrumen
- k = Banyaknya butir soal
- $\sum \sigma_b^2$ = Total varian butir
- σ_t^2 = Total varian

Selanjutnya mengkonsultasikan nilai r (*cronbach's alpha*) dengan pedoman interpretasi koefisien korelasi untuk mengetahui apakah instrument angket digunakan *reliable* atau tidak, jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 maka instrument variabel yang digunakan adalah *reliable* (sugiyono, 2013:178).

3.6.2 Analisis Deskriptif dan Regresi Linear Sederhana

3.6.2.1 Analisis Deskriptif

Analisis statistis deskriptif data adalah statistika yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagai mana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Sugiyono (2013:147) untuk memudahkan dalam menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, dilakukan kategorisasi terhadap tanggapan responden berdasarkan skor actual pada masing-masing variabel.

Adapun cara mencari skor actual atau disebut interval , data interval tersebut dapat dianalisis dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan skoring setiap jawaban dari responden, berdasarkan skor yang telah ditetapkan dapat dihitung sebagai berikut:

1. Skor minimum

Skor minimum x jumlah pertanyaan x jumlah responden

2. Skor maksimum

Skor maksimum x jumlah pertanyaan x jumlah responden

3. Interval skor (skor maksimum – skor minimum) : 5

Berdasarkan formulasi perhitungan di atas, maka skor untuk variabel

Kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Skor Minimum = $1 \times 14 \times 70 = 980$

2. Skor Maksimum = $5 \times 14 \times 70 = 4900$

3. Interval skor = $(4900 - 980) : 5 = 784$

Adapun interval kontinum variabel Kualitas Pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

Rendah sekali	Rendah	Cukup rendah	Tinggi	Tinggi sekali
980	1764	2548	3332	4116
				4900

Gambar3. 1 Interval Kontinum Variabel Pelayanan Prima

Sementara interval skor untuk variabel Kepuasan Pelanggan adalah sebagai berikut

1. Skor Minimum = $1 \times 6 \times 70 = 420$
2. Skor Maksimum = $5 \times 6 \times 70 = 2100$
3. Interval skor = $(2100 - 420) : 5 = 336$

Rendah sekali	Rendah	Cukup rendah	Tinggi	Tinggi sekali
420	756	1092	1428	1764
				2100

Gambar3. 2 Interval Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan

3.6.2.2 Transformasi Data

Data yang diperoleh sebagai hasil dan penyebaran kuisisioner bersekala ordinal. Agar analisis dapat dilanjutkan maka skala pengukuran harus ditingkatkan ke skala yang lebih tinggi. Yaitu skala pengukuran interval untuk pengolahan lebih lanjutnya. Untuk itu digunakan *Method Successive Interval* (MSI). Menurut teori Sambas Ali Muhidin (2011:28) dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Perhatikan setiap butir jawaban responden dari kuisioner yang disebabkan pada setiap butir ditentukan berapa orang yang mendapat skala 1,2,3,4, dan 5 yang disebut frekuensi (f).
2. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan, dilakukan perhitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi (f) dengan jumlah responden.
3. Berdasarkan proporsi tersebut untuk setiap pertanyaan atau pernyataan, dilakukan perhitungan proporsi kumulatif yang diperoleh.
4. Gunakan *table* data distribusi normal, dihitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh
5. Menentukan nilai interval rata-rata setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

$$SCALE\ VALUE = \frac{(density\ lower\ limit) - (density\ at\ upper\ limit)}{(area\ under\ upper\ limit) -}$$

Keterangan:

- a. *Density at Lower Limit* = Kepadatan atas bawah
- b. *Density at Upper Limit* = Kepadatan batas atas
- c. *Area Under Upper Limit* = Daerah dibatas atas
- d. *Area Under Lower Limit* = Daerah dibatas Bawah

3.6.2.3 Uji Klasik

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *statistic regresi* sederhana. Analisis regresi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai hubungan antar variabel independent dan variabel dependen. Sebelum melakukan uji *linier* sederhana, metode ini mensyaratkan untuk melakukan uji asumsi klasik guna mendapatkan hasil yang terbaik (ghozali, 2011:105). Tujuan pemenuhan asumsi klasik ini dimaksudkan agar variabel bebas sebagai estimator atau variabel terikat tidak bias. Adapun pengujian asumsi klasik terdiri dari:

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Metode klasik dalam pengujian normalitas suatu data tidak begitu rumit. Berdasarkan pengalaman empiris beberapa pakar statistik, data yang banyaknya lebih dari 30 angka ($n > 30$), maka sudah dapat diasumsikan berdistribusi normal. Biasa dikatakan sebagai sampel besar. Ada dua acara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Dalam penelitian ini analisis grafik menggunakan *Probability plot (p-p plot)* dan untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik *One Simple Kolmogorov Smirnov test*. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikan > 0.5 (Imam Ghozali, 2011:160-165)

2. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan uji heteroskedastisitas, yaitu uji grafik *plot*, uji *park*, uji *glejser*, dan uji *white*. Pengujian pada penelitian ini menggunakan uji *glejser*, yaitu dengan meregresikan variabel bebas terhadap nilai mutlak residualnya. Variabel memiliki gejala heteroskedastisitas nilai f_{hitung} signifikan atau nilai probability < 0.05 dan sebaliknya tidak memiliki gejala heteroskedastisitas jika nilai f_{hitung} tidak signifikan atau nilai probability ≥ 0.05 (Imam Ghozali, 2011;139-143).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan uji heteroskedastisitas, yaitu uji grafik *plot*, uji *park*, uji *glejser*, dan uji *Scatterplot*. Pengujian pada penelitian ini menggunakan uji *glejser*, yaitu dengan meregresikan variabel bebas terhadap nilai mutlak residualnya. Variabel memiliki gejala heteroskedastisitas nilai f_{hitung} signifikan atau nilai probability < 0.05 dan sebaliknya tidak memiliki gejala heteroskedastisitas jika nilai f_{hitung} tidak signifikan atau nilai probability ≥ 0.05 (Imam Ghozali, 2011;139-143).

3.6.3 Analisis Korelasi Product Moment

Analisis korelasi digunakan untuk menjelaskan kekuatan dan arah hubungan antara dua variabel. Korelasi bersifat *undirectional* yang artinya tidak ada yang ditempatkan sebagai *predictor* dan respon (IV dan DV). Angka korelasi berkisar antara -1 s/d +1. Semakin mendekati 1 maka korelasi semakin mendekati sempurna. Sementara nilai *negative* dan positif mengindikasikan arah hubungan. Arah hubungan yang positif menandakan bahwa pola hubungan searah atau semakin tinggi A menyebabkan kenaikan pula B (A dan B ditempatkan sebagai variabel). Adapun rumus korelasi *product moment* adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Interprestasi angka korelasi menurut Sugiyono (2013:231) sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien (rxy)	Tingkat Hubungan
0.00 – 0.199	Rendah sekali (RS)
0.20 – 0.399	Rendah (R)
0.40 – 0.599	Cukup Rendah (CR)
0.50 – 0.799	Tinggi (T)
0.80 - 1	Tinggi sekali (TS)

Sumber: Sugiyono (2013:231)

3.6.4 Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi sederhana digunakan untuk melakukan prediksi seberapa tingkat nilai variabel dependen, bila variabel indepen dimanipulasi (diubah-ubah). Didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel indepen dengan satu variabel dependen, Sugiyono (2013:269). Persamaan umum *regresi* sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Harga a dan b dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{(n)(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{(n)(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

Keterangan:

Y : Variabel terikat (hasil belajar)

X : Variabel bebas (model pembelajaran)

A : Intersep (nilai Y, bila X=0) harga konstanta b : Koefisien regresi/slop (kemiringan garis regresi)

n : Jumlah data

3.6.3 Koefisien Determinasi

Kontribusi variabel bebas (x) terhadap variabel terikat (y) dapat dihitung menggunakan koefisien determinasi dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi yang telah didapat kemudian dikalikan dengan 100%. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa seberapa besar prosentase pengaruh variabel bebas (x) terhadap variabel terikat (y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Koefisien determinasi dapat dirumuskan sebagai berikut:

Keterangan:
$$Kd = (r^2) \times 100\%$$

Kd = Koefisien Determinasi

R = Koefisien Korelasi

3.6.4 Uji Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan yang didefinisikan dengan baik mengenai karakteristik populasi. Ada dua macam hipotesis yang dibuat dalam suatu penelitian, yaitu *hipotesis nol* (H_0) dan *hipotesis alternative* (H_1). Hipotesis nol adalah hipotesis yang akan diterima kecuali bahwa data yang dikumpulkan mendukungnya.

1. $H_0 \mu = 0$, Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. $H_1 \mu \neq 0$, Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Uji signifikan terhadap hipotesis tersebut dilakukan dengan pengujian t dengan tingkat signifikan 0.05 dengan menggunakan $dk = n-2$ dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

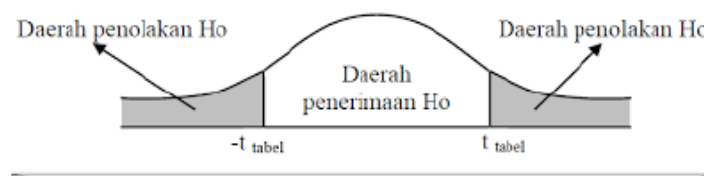
t = koefisien uji t

r = koefisien korelasi

n = jumlah sample

- a. Daerah penolakan Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, maka kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Daerah penerimaan jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Daerah Uji-t:

Gambar3. 3 Kurva Hipotesis



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Pt Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional Kantor subang

PT Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional (PPILN) Subang bergerak di bidang jasa. Jasa yang di tawarkan oleh PT Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional (PPILN) Subang adalah sertifikasi atau bisa di sebut Sertifikat Laik Operasi (SLO) . Perusahaan ini memiliki suatu sistem dalam perusahaan yang terdiri dari sistem penginputan, pembayaran, pemeriksaan dan percetakan sertifikat dari semua sistem tersebut saling berhubungan dengan Sertifikat Laik Operasi (SLO).

Manfaat Sertifikat Laik Operasi (SLO), pelanggan dapat mengetahui bahwa instalasi yang dipasang oleh instalatir sudah sesuai dengan standarisasi yang ditetapkan oleh Pemerintah, PT PPILN menggunakan Standar Nasional Indonesia (SNI) dan PUIL dalam melakukan pemeriksaan.sehingga masyarakat nyaman ,aman dan keselamatan adalah lebih penting dari segalanya.

4.1.1.1 Sejarah Perusahaan

Pertama kali PT Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional (PPILN) didirikan pada tahun 2011 bertempat di Jl.Pemuda No.55 Demak Jawa Tengah, PT PPILN sangat berkembang pesat di jawa tengah sampai membuka perluasan perusahaan hingga merambat ke jawa barat seperti di wilayah bandung, bogor, purwakarta dan membuka cabang baru di daerah

subang pada tahun 2012, mulai di resmikannya pada tanggal 24 maret 2012 dan oprasioanlnya pada tanggal 25 maret 2012 di JL. DI Panjaitan NO 59 Subang untuk di kantor cabang subang yang memimpin yaitu bapak mohamad haris selaku manager area subang.

PT Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional (PPILN) Cabang Subang yaitu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, penerbitan sertifikat laik operasi (SLO), PT.PPILN kantor cabang subang mempunyai pegawai di antaranya sebagai berikut 4 staf adminstrasi, 10 pemeriksaan lapangan , 4 orang sebagai verifikasi, 1 orang bagian staff keuangan, 1 orang bagian supervior dalam dan lapangan, 1 bagian manager . dengan jumlah total pegawai di kantor cabang subang sebanyak 21 orang pegawai .

Maksud didirikannya PT Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional (PPILN) kantor cabang subang tentulah mempunyai arti penting bagi kabupaten subang, dimana hal ini terlibat dalam tujuan yang sudah ditetapkan secara umum, seperti:

- a. Memberikan peranan terhadap kebutuhan pembuatan sertifikat laik operasi (SLO)
- b. Melakukan pemeriksaan terhadap pemasangan instalasi listrik baru
- c. Memberikan pelayanan seputar listrik terhadap konsumen

Untuk melaksanakan hal tersebut PT Perintis Perlindungan Instalasi Listik Nasional (PPILN) Kantor Cabang Subang bergerak di bidang jasa percetakan sertifikat laik operasi, dimana sertifikat ini sangat berperan penuh

terhadap pemasangan instalasi listrik baru bila tidak adanya sertifikat laik operasi pemasangan baru tidak akan di pasangkan hingga menyala listriknya oleh pihak penyedia (PLN) di sebabkan tidak mau mengambil resiko dan pemasangan listriknya takut dikatakan bodong karena tidak mempunyai sertifikat oleh karna itu syarat syah untuk pemasangan listrik baru harus mempunyai sertifikat laik operasi.

4.1.1.2 Kegiatan Perusahaan

PT. PPILN mempunyai antara lain sebagai berikut :

1. Melakukan pemeriksaan dan pengujian kesesuaian instalasi pemanfaatan tenaga listrik tegangan rendah terhadap Persyaratan Umum Instalasi Listrik (PUIL 2011) dan Standar Nasional Indonesia (SNI).
2. Menerbitkan Sertifikat Laik Operasi (SLO).
3. Melakukan Pengkajian dan pengembangan teknis instalasi pemanfaatan tenaga listrik tegangan rendah sesuai dengan perkembangan teknologi dan memberi masukan kepada instansi yang berwenang.
4. Mensosialisasikan undang-undang ketenagalistrikan No. 30 Tahun 2009 dan peraturan pemerintah No. 14 Tahun 2012, khususnya yang berkaitan dengan keamanan dan keselamatan pemanfaatan tenaga listrik serta hak dan kewajiban Konsumen.
5. Mengadakan kerja sama dengan lembaga-lembaga lain yang kompeten dan terkait dengan PT Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional (PTPPILN).

4.1.1.3 Visi dan Misi

PT PPILN memiliki Visi dan misi yang menjadi fokus dan tujuan utama PT PPILN berdiri, visinya adalah melayani dengan sepenuh hati terhadap jasa yang diberikan kepada konsumen, misinya serta mempunyai ketelitian yang harus dimiliki saat berkerja, keamanan dalam setiap mengerjakan segala kegiatan bekerja, memiliki moral filosofi jujur, dan rendah hati yang senantiasa di junjung tinggi terhadap semua karyawan di PT PPILN.

PT PPILN selalu berusaha mewujudkan kepuasan bagi pelanggan dengan menyediakan Sertifikasi Laik Operasi Instalasi Listrik Baik Rumah, Gedung Dan Pabrik. PT PPILN bertujuan di bidang sosial keselamatan tenaga listrik tegangan Rendah.

PT PPILN dalam melaksanakan kegiatannya bersifat profesional, tidak berpihak (*independen*) dan terpercaya Bersama-sama untuk membangun bangsa Indonesia yang lebih baik sekaligus dapat memberikan rasa nyaman dan aman terhadap masyarakat pelanggan listrik yang ada di seluruh Indonesia.

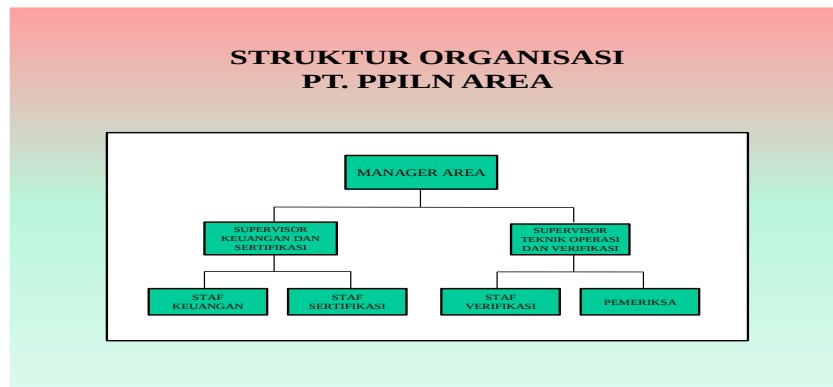
4.1.1.4 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi merupakan suatu susunan dan hubungan antara bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang di harapkan dan di inginkan.

Struktur Organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas

dan fungsi dibatasi. Maka dari itu setiap organisasi atau perusahaan tentunya harus memiliki struktur organisasi bagi pun dengan PT Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional (PPILN) Subang.

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT.PPILN Kantor Area Cabang Subang



Sumber : PT. PT.PPILN Kantor Area Cabang Subang

4.1.2 Karakteristik Respondens Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan Dan Pendidikan

PT. Printis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional (PPILN) Subang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa percetakan sertifikat laik operasi, sehingga responden yang datang pun hanya kalangan orang dewasa semua, maka dari itu membuat peneliti mengambil responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan yang akan menjadi acuan untuk sampel yang akan diteliti, Tingkat hasil kuesioner yang sudah dibagikan sebagai berikut:

1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 1 Pengelompokan Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden	Keterangan	Frekuensi (N)	Peresentase (%)
Jenis Kelamin	Laki- laki	51	72,8
	Perempuan	19	27,2
	Total	70	100

Sumber : Kuesioner Yang Telah Diolah,2018

Dari tabel diatas, dapat diketahui untuk jumlah responden yang melakukan transaksi di PT Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional peresentase terbesar adalah laki- laki yang mana hasilnya sebanyak 72,8% yaitu sebanyak 51 orang responden dan 27,2 % adalah perempuan dengan jumlah frekuensinya sebanyak 19 orang dari total responden sebanyak 70 orang yang dijadikan sampel penelitian ini.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4. 2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden	Keterangan	Frekuensi (N)	Peresentasi (%)
Usia	20-30	23	32,8
	31-40	11	15,8
	41-50	36	51,4
Total		70	100

Sumber : kuesioner yang telah diolah,2018

Dari tabel diatas, dapat diketahui untuk jumlah responden yang melakukan transaksi di PT Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional (PPILN) Peresentase sebanyak 32,8% adalah responden dengan usia diantara 20-30 tahun dengan jumlah 23 orang, untuk usia

31-40 Presentase sebanyak 15,8% dengan jumlah frekuensi 11 orang, dan usia 41-50 Presentase sebanyak 51,4% dengan jumlah frekuensi 36 orang.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4. 3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik Responden	Keterangan	Frekuensi (N)	Peresentase (%)
Pendidikan	SMP	31	44,3
	SMA/SMK	20	28,5
	D3	12	17,2
	S1	7	10
Total		70	100

Sumber : kuesioner yang telah diolah,2018

Dari tabel diatas, dapat diketahui untuk jumlah responden yang melakukan transaksi di PT Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional (PPILN) Presentase sebanyak 44,3% adalah responden dengan pendidikan SMP dengan jumlah 31 orang, untuk pendidikan SMA/ SMK Peresentase sebanyak 28,5% dengan jumlah frekuensi 20 orang, pendidikan D3 Peresentase sebanyak 17,2% dengan jumlah frekuensi 12 orang dan pendidikan S1 Peresentase sebanyak 10% dengan jumlah frekuensi 7 orang.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. 4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik Responden	Keterangan	Frekuensi (N)	Peresentase (%)
Pekerjaan	Pegawai swasta	15	21,4
	Wiraswasta	35	50
	Pegawai negri	12	17,2
	Lain-lain	8	11,4
Total		70	100

Sumber : kuesioner yang telah diolah,2018

Dari tabel diatas, dapat diketahui untuk jumlah responden yang melakukan transaksi di PT Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional (PPILN) Peresentase sebanyak 21,4% adalah responden dengan pekerjaan Pegawai Swasta dengan jumlah 15 orang, untuk Pekerjaan Wiraswasta Peresentase sebanyak 50% dengan jumlah frekuensi 35 orang, Pekerjaan Pegawai Negri Peresentase sebanyak 17,2% dengan jumlah frekuensi 12 orang dan pekerjaan lain-lain Presentase sebanyak 11,4% dengan jumlah frekuensi 8 orang.

4.1.3 Pengujian Validitas dan Realibilitas

4.1.3.1 Pengujian Validitas

Validitas adalah instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, validitas akan menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Dimana keseluruhan memuat 10 indikator pertanyaan dari variabel x yaitu pelyanan prima dan 6 indikator pertanyaan dari variabel y yaitu kepuasan pelanggan. Ada beberapa kriteria yang

digunakan dalam menentukan valid atau tidak validnya pertanyaan yang digunakan dalam penelitian dengan sebagai berikut :

1. tingkat sebesar 5% atau 0,5

2. a. drajat kebebasan

$$(df) = n - 2$$

$$df = 70 - 2$$

$$= 68$$

b. didapat r tabel = 0,196 = 70

maka r hitung lebih dari r tabel dan nilai r positif, pertanyaan atau indikator tersebut dikatakan valid berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil pengujian validitas dapat ditunjukkan dengan sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Hasil Uji Variabel Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Variabel Indikator	Item Pertanyaan	Item Pertanyaan Total	r Tabel	Ket
Variabel pelayanan prima (X)				
Sikap	X1	0,428	0,196	Valid
	X2	0,490	0,196	Valid
	X3	0,425	0,196	Valid
	X4	0,615	0,196	Valid
	X5	0,485	0,196	Valid
Tindakan	X6	0,441	0,196	Valid
	X7	0,346	0,196	Valid
	X8	0,389	0,196	Valid
	X9	0,400	0,196	Valid
	X10	0,501	0,196	Valid
Tindakan	X11	0,487	0,196	Valid
	X12	0,415	0,196	Valid
	X13	0,424	0,196	Valid
	X14	0,344	0,196	Valid
Variabel kepuasan pelanggan (y)				
Respon	Y1	0,616	0,196	Valid
	Y2	0,579	0,196	Valid

Fokus	Y3	0,428	0,196	Valid
	Y4	0,599	0,196	Valid
	Y5	0,639	0,196	Valid
Biaya	Y6	0,677	0,196	Valid

Sumber : kuesioner yang telah diolah,2018

4.1.3.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah menunjukan pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut baik. Reliabilitas menunjukan tingkat keterandalan tertentu, reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan, maka hasil pengujian reliabilitas dapat ditunjukan dengan sebagai berikut:

Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliability Variabel (X)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,705	,761	15

Tabel diatas adalah hasil uji *reliability statistics* varibel (X) penelitian mempunyai nilai Reliabilitas sebesar 0,761 yang berada diatas 0,6 maka dikategorikan reliabilitas baik, maka uji reliabilitas tersebut dinyatakan reliabel

Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliability Variabel (Y)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,734	,770	7

Tabel diatas adalah hasil uji *reliability statistics* varibel (X) penelitian mempunyai nilai Reliabilitas sebesar 0,77 yang berada diatas 0,6 maka

dikategorikan reliabilitas baik, maka uji reliabilitas tersebut dinyatakan reliabel.

Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliability Pelayanan Prima dan Kepuasan pelanggan

Reliabilitas Statistics			
Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based On Standardized Item	N of items
Pelayanan Prima	0,705	0,761	15
Kepuasan Pelanggan	0,734	0,770	7

4.1.3.3 Analisis Deskriptif Dan Regresi Linear Sederhana

Analisis statistik deskriptif data adalah statistika yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagai mana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. variabel pelayanan prima dan kepuasan pelanggan dikatakan ada perbedaan dari kedua variabel.

4.1.4 Uji klasik

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik regresi sederhana. Analisis regresi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai hubungan antar variabel independent dan variabel dependen. Sebelum melakukan uji linier sederhana

4.1.4.1 Uji Normalitas

berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Metode klasik dalam pengujian normalitas suatu data tidak begitu rumit. Berdasarkan pengalaman empiris beberapa pakar statistik, data yang banyaknya lebih dari 30 angka ($n > 30$), maka sudah dapat diasumsikan berdistribusi normal. Biasa dikatakan sebagai sampel besar. Ada dua acara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Dalam penelitian ini analisis grafik menggunakan *Probability plot (p-p plot)* dan untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik *One Simple Kolmogorov Smirnov test*. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikan > 0.5 (Imam Ghazali, 2011:160-165)

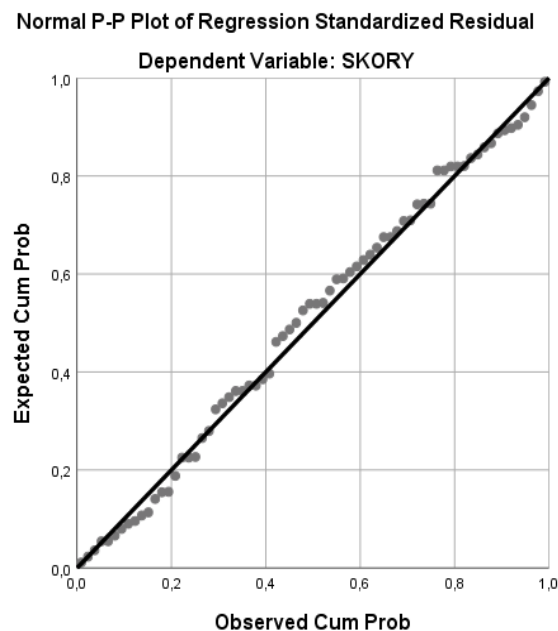
Tabel 4. 9 Hasil Uji Kolmogorop Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,03946394
Most Extreme Differences	Absolute	,056
	Positive	,046
	Negative	-,056
Test Statistic		,056
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Berdasarkan Kolmogorov Smirnov pada Test pada gambar 4.9 menunjukkan bahwa data tersebut distribusi normal. Berdasarkan hasil output menunjukkan nilai Kolmogorov Smirnov adalah $0,056 > 0,05$. Kemudian untuk nilai Kolmogorov Smirnov Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai

signifikansi adalah $0,200 > 0,05$, maka disimpulkan nilai residuan tersebut normal karena berada di atas 0,200

Gambar 4. 2 P Plot Regression



Pada gambar 4.1 dapat dilihat bahwa grafik normal Probability *plot of regression standardized* menunjukkan pola grafik yang normal. Hal ini dari terlihat titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa metode regresi layak untuk dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

4.1.4.2 Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dai residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan uji heteroskedastisitas, yaitu

uji grafik *plot*, uji *park*, uji *glejser*, dan uji *white*. Pengujian pada penelitian ini menggunakan uji *glejser*, yaitu dengan meregresikan variabel bebas terhadap nilai mutlak residualnya. Variabel memiliki gejala heteroskedastisitas nilai f_{hitung} signifikan atau nilai probability < 0.05 dan sebaliknya tidak memiliki gejala heteroskedastisitas jika nilai f_{hitung} tidak signifikan atau nilai probability ≥ 0.05 (Imam Ghazali, 2011;139-143).

Tabel 4. 10 Hasil Uji Linieritas

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	211,640	1	211,640	22,577	,000 ^b
	Residual	637,446	68	9,374		
	Total	849,086	69			
a. Dependent Variable: SKORY						
b. Predictors: (Constant), SKORX						

Berdasarkan tabel 4.10 tersebut, diperoleh nilai sig. *Linearity* sebesar $0.00 <_{a} 0.05$ atau sebaliknya nilai *df linearity* sebesar $22,557 > 0.05$, yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel pelayanan prima (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

4.1.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan uji heteroskedastisitas, yaitu uji grafik *plot*, uji *park*, uji *glejser*, dan uji *Scatterplot*. Pengujian pada penelitian ini menggunakan uji *glejser*, yaitu dengan meregresikan variabel bebas terhadap nilai mutlak residualnya.

Variabel memiliki gejala heteroskedastisitas nilai f_{hitung} signifikan atau nilai probability < 0.05 dan sebaliknya tidak memiliki gejala heteroskedastisitas jika nilai f_{hitung} tidak signifikan atau nilai probability > 0.05 (Imam Ghozali, 2011;139-143). Hasil dari Uji Heterokedastisitas dengan uji *glejser* dan *scattetplot* dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut:

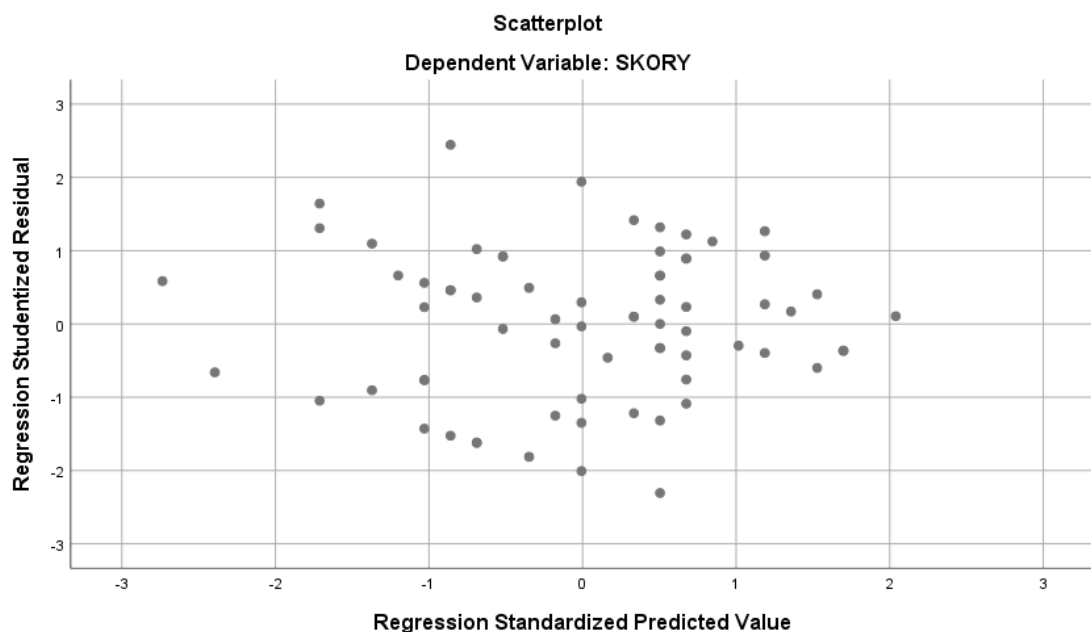
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heterokedastisitas Dengan Uji Glejser

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,377	3,541		2,083	,041
	SKORX	,299	,063	,499	4,752	,000

a. Dependent Variable: SKORY

Berdasarkan tabel diatas, terdapat nilai signifikan sebesar $0.00 < 0.05$ yang artinya tidak terjadi heterokedastisitas

Gambar 4. 3 Regression Standardized Perdicted Value



Berdasarkan grafik *scatterplot* diatas menunjukkan bahwa terdapat pola yang jelas dan menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

4.2. Pembahasan

4.2.1 Pelayanan Prima Di PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik

Nasional Cabang Subang

Layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan .Awalnya pelanggan memiliki harapan yang sederhana dan sementara dibenaknya yang bersipat biasa dengan standart yang umum yang banyak diberikan oleh perusahaan lainnya namun adanya pelayanan ekstra yang tidak di duga dan merupakan *surprise* dari pelayanan perusahaan,

PT Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional (PPILN) Cabang Subang ini berbeda dengan perusahaan pecetakan sertifikat yang lain, dari segi harga lebih terjangkau, segi fisik sertifikat yang sulit akan di palsukan karena mempunyai ciri logo helogram yang tertera diatas sertifikat. Selain itu PT Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional (PPILN) kantor cabang subang untuk saat ini belum mengalami penurunan dalam segi pendapatan dilihat dari kenaikan secara bertahap, karena adanya relasi dari pihak PLN ditambah banyaknya konsumen yang melakukan pemasangan instalasi listrik baru. adapun Pelayanan Prima di PT Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional (PPILN) Cabang Subang dengan hasil uji responden sebagai berikut :

Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan PPILN

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Skor kumulatif
Sangat Tinggi	5	26	37,2%	130
Tinggi	4	26	37,2%	130
Cukup Rendah	3	10	14,3 %	30
Rendah	2	6	8,5%	12
Rendah Sekali	1	2	2,8	2
Total		70	100	304

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat diketahui hasil responden mengenai kemampuan karyawan PPILN pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan jawaban dari pertanyaan adalah 26 Tinggi Sekali (TS), 26 Tinggi (T), **10** Cukup Rendah (CR) 6 Rendah (R). 2 Rendah Sekali(RS).

Tabel 4. 13 Berkomunikasi Karyawan PPILN Terhadap Pelanggan Apakah Sudah Baik

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Skor kumulatif
Sangat Tinggi	5	23	33%	115
Tinggi	4	33	47 %	132
Cukup Rendah	3	9	13%	27
Rendah	2	4	5,6%	8
Rendah Sekali	1	1	1,4%	1
Total		70	100	283

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat diketahui hasil responden mengenai Berkomunikasi Karyawan PPILN yang diberikan kepada pelanggan dengan jawaban dari pertanyaan adalah 23 Tinggi Sekali (TS), 33 Tinggi (T) ,9 cukup rendah (CR) , 4 Rendah (R) 1 rendah sekali (RS).

Tabel 4. 14 Sikap Layanan Terhadap Menyambut Pelanggan Apakah Sudah Baik

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Skor kumulatif
Sangat Tinggi	5	22	31,5%	110
Tinggi	4	32	45,8	128
Cukup Rendah	3	10	14,3	30
Rendah	2	4	5,6	8
Rendah Sekali	1	2	2,8	2
Total		70	100	278

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat diketahui hasil responden mengenai Sikap Layanan Terhadap Menyambut yang diberikan kepada pelanggan dengan jawaban dari pertanyaan adalah 22 Tinggi Sekali (TS), 32 Tinggi (T) ,10 cukup rendah (CR) , 4 Rendah (R). 2 rendah sekali (RS).

Tabel 4. 15 Respon Pelayanan Yang Diberikan Karyawan PPILN Terhadap Pelanggan Dengan Tanggap

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Skor kumulatif
Sangat Tinggi	5	24	34,3%	120
Tinggi	4	33	47,2%	132
Cukup Rendah	3	11	15,7%	33
Rendah	2	-	-	
Rendah Sekali	1	2	2,8	2
Total		70	100	287

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat diketahui hasil responden mengenai Perhatian Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan jawaban dari pertanyaan adalah 24 Sangat Sekali (TS), 33 Tinggi (T), 11 Cukup Rendah (CR) , 2 Rendah Sekali (R).

Tabel 4. 16 Bagaimana Karakter Karyawan Di PT PPILN

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Skor kumulatif
Sangat Tinggi	5	17	24,2%	85
Tinggi	4	29	41,4%	116
Cukup Rendah	3	13	18,6%	39
Rendah	2	9	13%	18
Rendah Sekali	1	2	2,8%	2
Total		70	100	260

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat diketahui hasil responden mengenai Karakter Karyawan di PT PPILN yang diberikan kepada pelanggan dengan jawaban dari pertanyaan adalah 17 Sangat Sekali (TS), 29 Tinggi (T) ,13 Cukup Rendah (CR) , 9 Rendah (R). 2 Rendah Sekali (RS).

Tabel 4. 17 Karyawan PPILN Sering Melakukan Pengecekan Jika Terjadi Masalah

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi (n)	Persentase (n)	Skor kumulatif
Sangat Tinggi	5	18	25,8%	90
Tinggi	4	36	51,4%	144
Cukup Rendah	3	12	17,2%	36
Rendah	2	3	4,2%	6
Rendah Sekali	1	1	1,4%	1
Total		70	100	277

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat diketahui hasil responden mengenai produk jasa yang diberikan kepada pelanggan dengan jawaban dari pertanyaan adalah 18 Tinggi Sekali (TS), 36 Tinggi (T) , 12 Cukup Rendah (CR) , 3 Rendah (R). 1 Cukup Rendah (CR)