

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP KUALITAS LAYANAN ONLINE
WEBSITE PT PLN
(Studi Kasus: pln.co.id)**

TUGAS AKHIR

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Program Strata 1,
Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung

oleh:

Anna Siti Nurjanah
NRP: 12.304.0401



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
DESEMBER 2016**

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR**

Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Sarjana Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung, pada hari dan tanggal sidang sesuai berita acara sidang, tugas akhir dari:

Nama : Anna Siti Nurjanah
Nrp : 12.304.0401

Dengan judul:

**“PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP KUALITAS LAYANAN ONLINE
WEBSITE PT PLN”
(Studi Kasus: Pln.co.id)**

Bandung, 27 Desember 2016

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

(Ir. R. Djunaedi Sakam, MT.)

(Ir. Comaluddin Tarsim, M.Si.,)

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

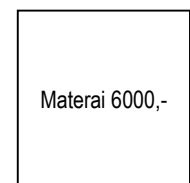
Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Tugas akhir ini adalah benar-benar asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Pasundan Bandung maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas akhir ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu dalam penulisan laporan Tugas Akhir yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan dalam sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan karya ilmiah, serta disebutkan dalam Daftar Pustaka pada tugas akhir ini.
4. Kakas, perangkat lunak, dan alat bantu kerja lainnya yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya, bukan tanggung jawab Universitas Pasundan Bandung.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian laporan tugas akhir ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiasi dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi akademik, termasuk pencabutan gelar akademik yang saya sandang sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Pasundan, serta perundang-undangan lainnya.

Bandung, 27 Desember 2016

Yang membuat pernyataan,



(Anna Siti Nurjanah)

NRP. 12.304.0401

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR SIMBOL	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1-1
1.1 Latar Belakang.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	1-2
1.4 Lingkup Tugas Akhir.....	1-2
1.5 Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir.....	1-2
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	1-4
BAB 2 LANDASAN TEORI	2-1
2.1 Penelitian Terdahulu.....	2-1
2.2 Pengukuran	2-2
2.2.1 Definisi Pengukuran	2-2
2.2.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	2-2
2.3 Kualitas Layanan	2-2
2.3.1 Layanan Online.....	2-3
2.3.2 Ekspetasi Pelanggan	2-3
2.4 Pengertian <i>Website</i>	2-3
2.5 Populasi dan Sampel.....	2-4
2.6 Model Pengukuran.....	2-5
2.6.1 WebQual.....	2-5
2.6.2 Skala Pengukuran Sikap (Skala Likert).....	2-6
2.7 Variabel Penelitian	2-7
2.8 Analisis Data	2-7
2.8.1 Analisis Statistika Deskriptif	2-7
2.8.2 Uji Validitas.....	2-8
2.8.3 Uji Reliabilitas.....	2-8
2.9 Hipotesis.....	2-9

2.10	Kuisisioner.....	2-10
BAB 3	SKEMA PENELITIAN.....	3-1
3.1	Rancangan Penelitian.....	3-1
3.2	Analisis.....	3-2
3.2.1	Peta Analisis.....	3-2
3.2.2	Analisis Masalah.....	3-4
3.2.3	Analisis Relevansi Solusi.....	3-6
3.2.4	Analisis Penggunaan Konsep.....	3-6
3.2.4.1	Analisis Konsep Kepuasan.....	3-6
3.2.4.2	Analisis Penggunaan Alat Ukur.....	3-6
3.3	Tempat Penelitian dan Objek Penelitian.....	3-7
3.3.1	Tempat Penelitian.....	3-7
3.3.1.1	Profil dan Sejarah Singkat PT PLN.....	3-7
3.3.1.2	Visi dan Misi PT PLN.....	3-8
3.3.2	Objek Penelitian.....	3-8
3.3.2.1	Analisis Layanan Online Website PT PLN.....	3-8
3.3.2.2	Analisis Prosedur Layanan Online Website PT PLN.....	3-9
3.3.2.3	Analisis Perbandingan Layanan.....	3-14
3.3.2.4	Analisis Dokumen.....	3-14
3.3.2.5	Analisis Pelaku.....	3-15
3.3.2.6	Analisis Penentuan Populasi dan Sampel.....	3-15
3.4	Fitur Layanan Online PT PLN.....	3-15
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	3-18
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	3-18
3.7	Rancangan Kuisisioner.....	3-18
3.8	Kesimpulan Hasil Analisis.....	3-19
BAB 4	PENGOLAHAN DATA.....	4-1
4.1	Uji Validitas.....	4-1
4.2	Uji Reliabilitas.....	4-3
4.3	Frekuensi.....	4-3
4.4	Penentuan Interval Variabel.....	4-4
4.4.1	Kepuasan Responden Terhadap Variabel 1 (V_1).....	4-5
4.4.2	Kepuasan Responden Terhadap Variabel 2 (V_2).....	4-6
4.4.3	Kepuasan Responden Terhadap Variabel 3 (V_3).....	4-7
4.5	Analisis Model Struktural.....	4-8
4.5.1	Uji Hipotesis.....	4-8
4.5.1.1	Uji r	4-8

4.5.1.2	Uji t.....	4-8
4.5.1.3	Uji F.....	4-9
4.6	Nilai kepuasan	4-9
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	5-1
5.1	Kesimpulan.....	5-1
5.2	Saran.....	5-1
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel i.i Daftar Simbol.....	xi
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	2-1
Tabel 2.2 Instrumen WebQual 4.0	2-6
Tabel 2.3 Tingkatan Penilaian Skor Kuisisioner	2-7
Tabel 3.1 Kerangka Tugas Akhir	3-1
Tabel 3.2 Penjelasan Skema Analisis.....	3-3
Tabel 3.3 Analisis Relevansi Solusi.....	3-6
Tabel 3.4 Prosedur Permohonan Pasang Baru	3-9
Tabel 3.5 Hasil Analisis Prosedur Permohonan Pasang Baru.....	3-10
Tabel 3.6 Prosedur Permohonan Perubahan Daya	3-11
Tabel 3.7 Hasil Analisis Prosedur Permohonan Perubahan Daya.....	3-12
Tabel 3.8 Prosedur Permohonan Sambungan Sementara.....	3-13
Tabel 3.9 Hasil Analisis Prosedur Permohonan Sambungan Sementara	3-14
Tabel 3.10 Analisis Perbandingan Layanan	3-14
Tabel 3.11 Analisis Dokumen.....	3-15
Tabel 3.12 Analisis Pelaku.....	3-15
Tabel 3.13 Rancangan Kuisisioner	3-19
Tabel 4.1 Hasil Tabulasi Kuisisioner	4-1
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	4-1
Tabel 4.3 Case Processing Summary	4-3
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	4-3
Tabel 4.5 Frekuensi.....	4-3
Tabel 4.6 Pedoman Kategori.....	4-4
Tabel 4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kegunaan (Usability).....	4-5
Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Informasi (Information Quality)..	4-6
Tabel 4.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Interaksi Pelayanan (Service Interaction Quality)	4-7
Tabel 4.10 Uji r	4-8
Tabel 4.11 Uji t	4-8
Tabel 4.12 Uji F	4-9

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Metodologi Penelitian.....	1-4
Gambar 2.1 Populasi dan Sampel.....	2-5
Gambar 3.1 Peta Analisis	3-3
Gambar 3.2 Permasalahan Utama	3-4
Gambar 3.3 Akibat dari Permasalahan Utama	3-5
Gambar 3.4 Penyebab Level Pertama.....	3-5
Gambar 3.5 Pohon Masalah.....	3-6
Gambar 3.6 Workflow Permohonan Pasang Baru.....	3-9
Gambar 3.7 Workflow Permohonan Perubahan Daya	3-11
Gambar 3.8 Workflow Permohonan Sambungan Sementara	3-13
Gambar 3.9 Halaman Awal Website PT PLN.....	3-16








DAFTAR LAMPIRAN






Lampiran A – Lembar Kuisisioner	A-1
Lampiran B – Distribusi Nilai R Tabel	B-1
Lampiran C – Distribusi Nilai t Tabel	C-1
Lampiran D – Distribusi Nilai F Tabel	D-1
Lampiran E – Hasil Uji Validitas	E-1
Lampiran F – Tabulasi Hasil Kuisisioner	F-1

DAFTAR SIMBOL

Berikut dibawah ini merupakan simbol-simbol yang terdapat didalam laporan Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Online Website PT PLN.

Tabel i.i Daftar Simbol

No.	Simbol	Deskripsi
1.		Merupakan simbol untuk pelanggan yang menerima informasi dan layanan dari website PT PLN.
2.		Merupakan simbol untuk pelanggan yang sedang mengakses website PT PLN.
3.		Merupakan simbol untuk email yang diterima pelanggan dalam proses permohonan layanan online kepada PT PLN.
4.		Merupakan simbol untuk menunjukkan decision pada aktivitas selanjutnya.
5.		Merupakan simbol bahwa permohonan pelanggan diterima oleh pihak PT PLN.
6.		Merupakan simbol bahwa permohonan pelanggan ditolak oleh pihak PT PLN.
7.		Merupakan simbol untuk bank / ATM / Loker dimana pelanggan dapat melakukan pembayaran tagihan dari PT PLN.

No.	Simbol	Deskripsi
8.		Merupakan simbol untuk menunjukkan pembayaran yang dilakukan pelanggan masuk / berhasil.
9.		Merupakan simbol untuk unit setempat / call center 123 yang dapat dihubungi oleh pelanggan jika mengalami kesulitan dalam proses permohonan layanan online.
10.		Merupakan simbol untuk menunjukkan penandatanganan / kesepakatan antara pelanggan dan pihak PT PLN mengenai Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SJBTL).
11.		Merupakan simbol untuk pemasangan meteran oleh petugas PT PLN setelah menerima perintah kerja.
12.		Merupakan simbol pengolahan data langganan oleh petugas PT PLN bahwa permohonan pelanggan telah selesai dilakukan.

