

ANALIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR DAN LISTRIK PASCA BAYAR DI PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT DAN BANTEN RAYON BANDUNG SELATAN

THE COMPARATIVE ANALYSIS OF PREPAID ELECTRICITY CUSTOMER'S SATISFACTION LEVEL IN PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT DAN BANTEN RAYON BANDUNG SELATAN

Felisiana Bandong Galla¹, RR. Rieka F. Hutami²

¹Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

²Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

felisianagalla@gmail.com

Abstrak

PT. PLN memonopoli kelistrikan nasional, kebutuhan listrik masyarakat sangat bergantung pada PT. PLN, PLN sudah seharusnya dapat memenuhi kebutuhan listrik bagi masyarakat, dan mendistribusikannya tetapi mereka sendiri tidak mampu secara merata dan adil memenuhi kebutuhan listrik masyarakat. Penelitian ini untuk menganalisis perbandingan tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Rayon Bandung Selatan. Dengan menggunakan kualitas pelayanan yaitu *Tangibles*, *Emphaty*, *Responsiveness*, *Realibility*, dan *Assurance*, sehingga dapat diukur kinerja dan harapan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan data yang faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki atau diteliti. Dalam menganalisis data, penulis menggunakan *Importance Performance Analisis*.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan; Kualitas Pelayanan; *Importance Performance Analisis*

Abstract

PT PLN to monopolize the national electrical power needs, the community relies heavily on PT PLN, PLN was supposed to meet electricity needs for the community, and distribute it but they themselves are not able to evenly and fairly meet the electricity needs of the community. This research was to analyze the customer satisfaction level comparison of electricity and electricity prepaid postpaid PT. PLN (Persero) distribution of West Java and Banten Rayon of South Bandung. By using quality of service i.e. Tangibles, Responsiveness, Emphaty, Realibility, and Assurance, so that performance can be measured and expectations. The research method used is descriptive quantitative method to describe the factual and accurate data regarding the facts as well as the relationships between phenomena investigated or researched. In analyzing the data, the authors use Importance Performance Analisis.

Keywords : *Customer Satisfaction; The Quality Of Service; Importance Performance Analisis*

1. Pendahuluan

Tenaga listrik merupakan sumber energi yang penting untuk kehidupan manusia sehari-hari. Energi listrik berasal dari sumber daya yang terbatas yang harus dijaga kelestariannya agar dapat menunjang penyediaan energi listrik bagi masyarakat dunia secara optimal (Alpen Steel, 2016). Beberapa data pencapaian dan konsumsi energi listrik di beberapa negara. China mencapai US\$ 2.140 per kapita dan konsumsi listrik 3.411 kWh per kapita. Rata-rata Asia Tenggara mencapai US\$ 914 per kapita dan konsumsi listrik 2.655 kWh per kapita, dan dunia sebesar US\$ 2.517 dan konsumsi listrik 9.170 kWh per kapita. Data Pusat Konservasi Energi Jepang pada 2011, konsumsi energi Indonesia berdasarkan produk domestik bruto (PDB) per kapita mencapai US\$ 572 dan konsumsi listrik per kWh sebesar 2.251 per kapita (Dekso, 2014). Penyediaan tenaga listrik di Indonesia

dimonopoli oleh sebuah perusahaan listrik negara atau yang biasa kita kenal PLN yang mempunyai peranan penting dalam ketenagalistrikan Indonesia. PT PLN adalah perusahaan monopoli dikarenakan PT PLN tidak mempunyai pesaing, PT PLN hanya mempunyai beberapa anak-anak perusahaan yang membantu berkembangnya PLN keseluruh penjuru Indonesia. PLN menyediakan dua jenis listrik yaitu listrik Prabayar dan listrik pasca bayar (PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, 2011). Pelanggan listrik baik Prabayar maupun pasca bayar sering mengalami keluhan mengenai pelayanan listrik oleh PLN. Banyak komentar yang berisi komplain yang disampaikan oleh pelanggan di media sosial kepada PT. PLN (Persero). Komentar yang disampaikan kebanyakan berisi keluhan pelanggan akan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) DJBB dan tidak adanya respon atau solusi terhadap keluhan pelanggan dari pihak PT. PLN (Persero). Berdasarkan hasil uraian mengenai listrik Prabayar dan listrik pasca bayar, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan pelanggan listrik pasca bayar akan pelayanan yang diberikan oleh PLN. Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengambil judul “Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar dan Listrik Pasca Bayar di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Rayon Bandung Selatan”.

2. Dasar Teori/Material dan Metodologi/Perancangan

2.1 Teori-Teori Terkait Penelitian Manajemen Pemasaran

Menurut Daryanto (2011:1), dijelaskan bahwa pemasaran merupakan suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan, dan bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain.

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2012:396), dikatakan bahwa ada lima factor penentu kualitas jasa yang biasa dipakai oleh para peneliti, yaitu :

1. *Tangibles* (wujud), *the appearance of physical facilities, equipment, personel, and communication materials.*
2. *Emphaty* (sikap), *the provision of caring, individualized, attention to customers.*
3. *Responsiveness* (ketanggapan), *willingness to help customers and provide prompt service.*
4. *Reliability* (keandalan), *the ability to perform the promised service dependably and accurately.*
5. *Assurance* (jaminan), *the knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence.*

Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler (dalam Alma, 2013:135), mengemukakan bahwa kepuasan adalah fungsi dari perceived performance dan expectation. Jika jasa yang dibeli sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan maka akan terdapat kepuasan, sebaliknya jika jasa atau barang yang dibeli tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan maka akan timbul rasa kecewa. Bila kepuasan yang diperoleh pelanggan melebihi harapannya maka pelanggan akan merasa sangat puas. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapannya (Sunnyonto, 2013:35).

2.2 Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu suatu proses penelitian yang menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menemukan pengetahuan atau penjelasan mengenai apa yang kita ingin ketahui (Darmawan, 2013:37)

Berdasarkan tujuannya, penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian deskriptif. Menurut Riduwan dan Sunarto (2015:38), yang dimaksud dengan metode penelitian deskriptif adalah analisis yang menggambarkan suatu data yang akan dibuat baik sendiri maupun kelompok. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat gambaran secara sistematis data yang faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki atau diteliti.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *area sampling* (sampling daerah atau wilayah). Menurut Riduwan (2014:60) dijelaskan bahwa teknik *sampling area* merupakan teknik *sampling* yang dilakukan dengan cara mengambil wakil dari setiap wilayah geografis yang ada.

Diperlukan sebuah metode pengambilan sampel yang tepat supaya diperoleh sampel yang representatif serta dapat menggambarkan keadaan populasi secara maksimal ketika menentukan sampel. Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi dapat menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Dimana:

n = Ukuran sample

N = Ukuran populasi

e = Toleransi taraf kesalahan pengambilan sampel, dimana e = 10% = 0.1

Berdasarkan data yang diperoleh dari narasumber di PT PLN (Persero) Area Bandung pada Rayon Bandung Selatan, jumlah pelanggan listrik Prabayar pada tahun 2016 adalah 48.785 dan jumlah pelanggan listrik pasca bayar adalah 77.021. Total jumlah keseluruhan pelanggan listrik yaitu 125.806 pada tahun 2016, dan toleransi taraf kesalahan pengambilan sampel yang diinginkan oleh peneliti sebesar 10%. Maka perhitungannya adalah:

1. Pelanggan listrik Prabayar

$$n = \frac{48.785}{1 + (48.785 \times 0.1^2)} = 99.79 = 100$$

2. Pelanggan listrik pasca bayar

$$n = \frac{77.021}{1 + (77.021 \times 0.1^2)} = 99.87 = 100$$

Berdasarkan perhitungan sampel yang dilakukan dengan menggunakan tingkat keandalan 90% karena menggunakan tingkat kelonggaran ketidakteelitian 10% maka jumlah pelanggan listrik Prabayar yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah 100 dan pelanggan listrik pasca bayar berjumlah 100 sampel.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Importance Performance Analysis*. Menurut Tjiptono & Chandra tentang IPA (2011:319) mengatakan dalam teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan (*perceived performance*) pada masing-masing atribut tersebut. Kemudian, nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan dianalisis di *Importance-Performance Matrix*. Matriks ini sangat bermanfaat sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas pada bidang-bidang spesifik, dimana perbaikan kinerja bisa berdampak besar pada kepuasan pelanggan total. Selain itu matriks ini juga menunjukkan bidang atau atribut tertentu yang perlu dipertahankan dan aspek-aspek yang perlu dikurangi prioritasnya.

2.3 Kerangka Pemikiran

Pemasaran merupakan suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan, dan bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain (Daryanto, 2011:1). PT PLN (Persero) merupakan sebuah perusahaan monopoli listrik di Indonesia.

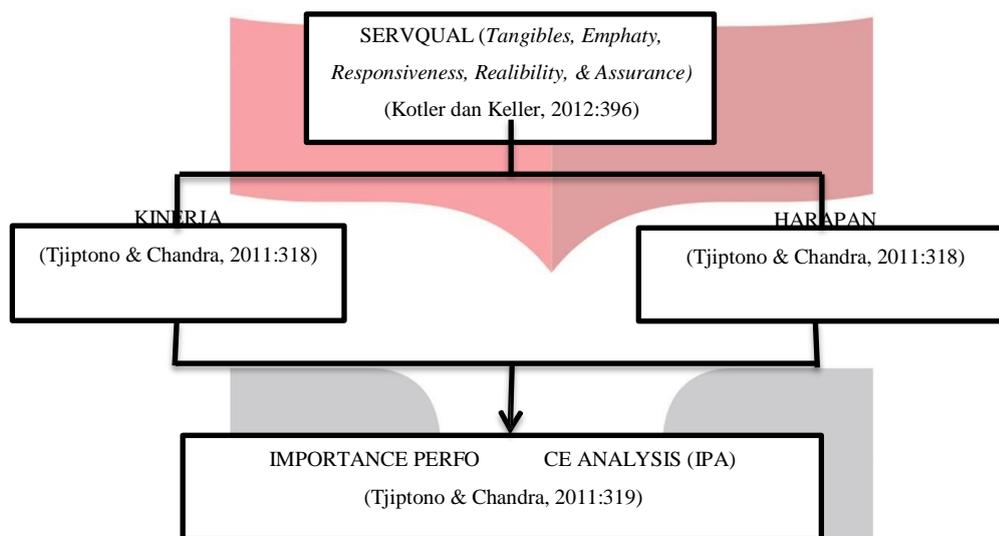
Menurut Kotler (dalam Alma, 2013:135), mengemukakan bahwa kepuasan adalah fungsi dari *perceived performance* dan *expectation*. Jika jasa yang dibeli sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan maka akan terdapat kepuasan, sebaliknya jika jasa atau barang yang dibeli tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan maka akan timbul rasa kecewa. Bila kepuasan yang diperoleh pelanggan melebihi harapannya maka pelanggan akan merasa sangat puas. Tingkat kepuasan pelanggan diperoleh dengan menghitung selisih kinerja PT PLN dan harapan pelanggan akan pelayanan pihak PT PLN.

Penelitian ini akan meneliti kepuasan pelanggan menggunakan SERVQUAL. Menurut Kotler dan Keller (2012:396), dikatakan bahwa ada lima faktor penentu kualitas jasa yang biasa dipakai oleh para peneliti, yaitu : tangibles, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance. Kelima faktor penentu kualitas jasa ini

biasa dikenal dengan sebutan TERRA. Kelima faktor penentu kualitas jasa ini digunakan pada variabel operasional dan kuesioner penelitian yang disebarkan.

Hasil yang didapatkan dari penghitungan kinerja PT PLN dan harapan pelanggan listrik PLN lewat kuesioner, digunakan untuk pemetaan dalam bentuk diagram kartesius berdasarkan metode Importance Performance Analysis (IPA).

Menurut Tjiptono & Chandra (2011:319), dikatakan bahwa tentang dalam teknik IPA, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan (perceived performance) pada masing-masing atribut tersebut. Kemudian, nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan dianalisis di Importance-Performance Matrix. Matriks ini sangat bermanfaat sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas pada bidang-bidang spesifik, dimana perbaikan kinerja bisa berdampak besar pada kepuasan pelanggan total. Selain itu matriks ini juga menunjukkan bidang atau atribut tertentu yang perlu dipertahankan dan aspek-aspek yang perlu dikurangi prioritasnya.

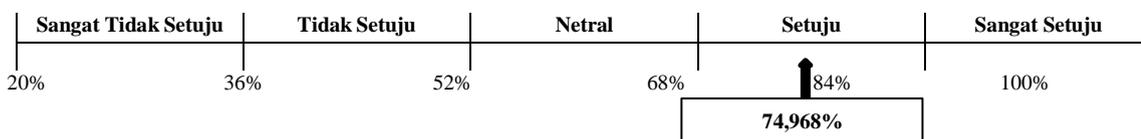


Gambar 1. Kerangka Pemikiran

3. Pembahasan

3.1 Listrik Prabayar

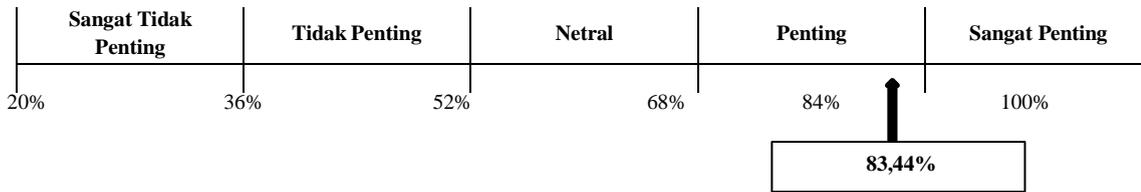
Kualitas pelayanan berdasarkan kinerja PLN yang diterima pelanggan listrik prabayar melalui 25 pertanyaan, diperoleh skor sebesar 9371. Dengan demikian, persentasenya yaitu: $(9371/12500) \times 100\% = 74,968\%$ yang artinya setuju. Jika persentase tersebut disajikan dalam garis kontinum, maka dapat dilihat seperti pada gambar berikut:



Gambar 2. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kinerja PLN yang Diterima Pelanggan Listrik Prabayar pada Garis Kontinum

Berdasarkan hasil deskripsi diatas, dapat diketahui bahwa di antara ke dua puluh lima pertanyaan yang menggambarkan kualitas pelayanan berdasarkan kinerja PLN yang diterima pelanggan listrik prabayar. Nilai persentase berdasarkan kinerja yaitu sebesar 74,968%, dapat diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan kinerja PLN yang diterima pelanggan listrik prabayar tergolong Setuju.

Kualitas pelayanan PLN berdasarkan harapan pelanggan listrik Prabayar melalui 25 pertanyaan, diperoleh skor sebesar 10430. Dengan demikian, persentasenya yaitu: $(10430/12500) \times 100\% = 83,44\%$ yang artinya penting. Jika persentase tersebut disajikan dalam garis kontinum, maka dapat dilihat seperti pada gambar berikut:



Gambar 3. Kualitas Pelayanan PLN Berdasarkan Harapan Pelanggan Listrik Prabayar Pada Garis Kontinum

Berdasarkan hasil deskripsi di atas, dapat diketahui bahwa di antara ke dua puluh lima pertanyaan yang menggambarkan kualitas pelayanan berdasarkan kualitas pelayanan PLN berdasarkan harapan pelanggan listrik Prabayar. Nilai persentase berdasarkan harapan pelanggan yaitu sebesar 83,44%, dapat diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan kualitas pelayanan PLN berdasarkan harapan pelanggan listrik Prabayar tergolong Penting.

Kepuasan konsumen merupakan selisih dari kinerja dan harapan yang didapat dari variabel TERRA. Maka tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dapat diperoleh sebagai berikut :

$$\frac{74,968\%}{84,44\%} \times 100\% = 88,78\%$$

Berdasarkan perhitungan, nilai tingkat kepuasan yang diperoleh < 100 , kinerja dibawah harapan, artinya bahwa pelanggan listrik Prabayar tidak puas.

Mengenai hasil pemetaan antara kinerja dan harapan pelanggan listrik Prabayar pada diagram kartesius berdasarkan *Importance Performance Analysis*, menunjukkan ada item pertanyaan yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi dalam kenyataannya item pertanyaan ini belum sesuai dengan yang diharapkan pelanggan (tingkat kepuasan konsumen masih sangat rendah) pada kuadran A. Item pertanyaan yang termasuk dalam kuadran ini adalah item pertanyaan nomor 4.

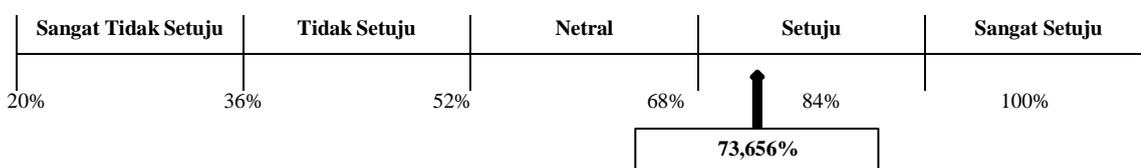
Hasil pemetaan antara kinerja dan harapan pelanggan listrik Prabayar menunjukkan ada item pertanyaan yang dianggap penting oleh pelanggan dan item pertanyaan yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasan relatifnya lebih tinggi pada kuadran B. Item pertanyaan yang termasuk dalam kuadran ini adalah item pertanyaan nomor 2, 8, 9,10, 11, 12, 13, 15, 17, 18, 19, dan 21.

Hasil pemetaan antara kinerja dan harapan pelanggan listrik Prabayar menunjukkan ada item pertanyaan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya kurang istimewa pada kuadran C. Item pertanyaan yang termasuk dalam kuadran ini adalah item pertanyaan nomor 3, 5, 6, 23, 24, dan 25.

Hasil pemetaan antara kinerja dan harapan pelanggan listrik Prabayar menunjukkan ada item pertanyaan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan berlebihan pada kuadran D. Item pertanyaan yang termasuk dalam kuadran ini adalah item pertanyaan nomor 1, 7, 14, 16, 20, dan 22.

3.2 Listrik Pasca Bayar

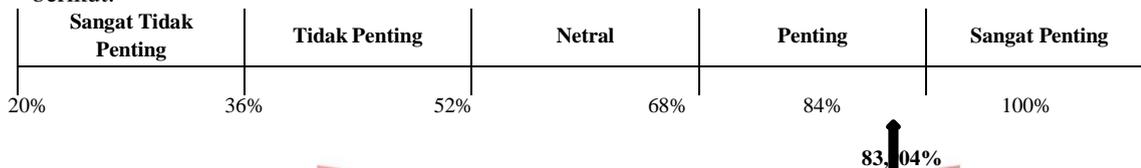
Kualitas pelayanan berdasarkan kinerja PLN yang diterima pelanggan listrik pasca bayar melalui 25 pertanyaan, diperoleh skor sebesar 9207. Dengan demikian, persentasenya yaitu: $(9207/12500) \times 100\% = 73,656\%$ yang artinya setuju. Jika persentase tersebut disajikan dalam garis kontinum, maka dapat dilihat seperti pada gambar berikut:



Gambar 4. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kinerja PLN yang Diterima Pelanggan Listrik Pasca Bayar Pada Garis Kontinum

Berdasarkan hasil deskripsi di atas, dapat diketahui bahwa di antara ke dua puluh lima pertanyaan yang menggambarkan kualitas pelayanan berdasarkan kinerja PLN yang diterima pelanggan listrik pasca bayar. Nilai presentase berdasarkan kinerja yaitu sebesar 73,656%, dapat diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan kinerja PLN yang diterima pelanggan listrik pasca bayar tergolong Setuju.

Kualitas pelayanan PLN berdasarkan harapan pelanggan listrik pasca bayar melalui 25 pertanyaan, diperoleh skor sebesar 10488. Dengan demikian, persentasenya yaitu: $(10488/12500) \times 100\% = 83,904\%$ yang artinya penting. Jika persentase tersebut disajikan dalam garis kontinum, maka dapat dilihat seperti pada gambar berikut:



Gambar 5. Kualitas Pelayanan PLN Berdasarkan Harapan Pelanggan Listrik Pasca Bayar Pada Garis Kontinum

Berdasarkan hasil deskripsi di atas, dapat diketahui bahwa di antara ke dua puluh lima pertanyaan yang menggambarkan kualitas pelayanan berdasarkan harapan pelanggan listrik pasca bayar PLN. Nilai presentase berdasarkan harapan pelanggan yaitu sebesar 83,904%, dapat diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan PLN berdasarkan harapan pelanggan listrik pasca bayar tergolong Penting.

Kepuasan konsumen merupakan selisih dari kinerja dan harapan yang didapat dari variabel TERRA. Maka tingkat kepuasan pelanggan listrik pasca bayar dapat diperoleh sebagai berikut :

$$\frac{73,656\%}{83,904\%} \times 100\% = 87,78\%$$

Berdasarkan perhitungan, nilai tingkat kepuasan yang diperoleh < 100 , kinerja dibawah harapan, artinya bahwa pelanggan listrik pasca bayar tidak puas.

Mengenai hasil pemetaan antara kinerja dan harapan pelanggan listrik pasca bayar pada diagram kartesius berdasarkan *Importance Performance Analysis*, menunjukkan ada item pertanyaan yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi dalam kenyataannya item pertanyaan ini belum sesuai dengan yang diharapkan pelanggan (tingkat kepuasan konsumen masih sangat rendah) pada kuadran A. Item pertanyaan yang termasuk dalam kuadran ini adalah item pertanyaan nomor 4, 5, 6, 12, 24, dan 25.

Hasil pemetaan antara kinerja dan harapan pelanggan listrik pasca bayar menunjukkan ada item pertanyaan yang dianggap penting oleh pelanggan dan item pertanyaan yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasan relatifnya lebih tinggi pada kuadran B. Item pertanyaan yang termasuk dalam kuadran ini adalah item pertanyaan nomor 7, 8, 9, 10, 11, dan 17.

Hasil pemetaan antara kinerja dan harapan pelanggan listrik pasca bayar menunjukkan ada item pertanyaan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kerjanya kurang istimewa pada kuadran C. Item pertanyaan yang termasuk dalam kuadran ini adalah item pertanyaan nomor 3, 13, dan 23.

Hasil pemetaan antara kinerja dan harapan pelanggan listrik pasca bayar menunjukkan ada item pertanyaan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan berlebihan pada kuadran D. Item pertanyaan yang termasuk dalam kuadran ini adalah item pertanyaan nomor 1, 2, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, dan 22.

3.3 Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar dan Listrik Pasca Bayar

Perbandingan tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan listrik pasca bayar dapat diperoleh dengan perhitungan berikut :

$$\frac{88,78\%}{87,78\%} = 1\%$$

Berdasarkan perhitungan, selisih antara tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan listrik pasca bayar yaitu sebesar 1%, artinya bahwa tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar lebih besar sebesar 1% dari pelanggan pasca bayar.

4. Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai “ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR DAN LISTRIK PASCA BAYAR DI PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT DAN BANTEN RAYON BANDUNG SELATAN TAHUN 2014”, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan yang dapat memberikan jawaban terhadap pertanyaan penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Rayon Bandung Selatan diperoleh dengan menghitung selisih dari kinerja dan harapan yang didapat dari variabel TERRA yang hasilnya adalah 88,78%. Berdasarkan perhitungan, nilai tingkat kepuasan yang diperoleh < 100, kinerja dibawah harapan. Ini artinya pelanggan listrik prabayar tidak puas.
2. Tingkat kepuasan pelanggan listrik pasca bayar di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Rayon Bandung Selatan diperoleh dengan menghitung selisih dari kinerja dan harapan yang didapat dari variabel TERRA yang hasilnya adalah 87,78%. Berdasarkan perhitungan, nilai tingkat kepuasan yang diperoleh < 100, kinerja dibawah harapan. Ini artinya pelanggan listrik pasca bayar tidak puas.
3. Perbandingan tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan listrik pasca bayar di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Rayon Bandung Selatan diperoleh dengan membandingkan tingkat kepuasan pelanggan listrik prabayar dan listrik pasca bayar yang hasilnya adalah 1%. Kepuasan pelanggan listrik prabayar 1% lebih besar dibandingkan dengan pelanggan listrik pasca bayar.

Daftar Pustaka :

- [1] Alma, Buchari. (2013). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa (Edisi Kesepuluh)*. Bandung: Alfabeta.
- [2] Daryanto. (2011). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- [3] Darmawan, Deni. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [4] Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2012). *Marketing Management (Fourteenth Edition)*. Essex: Pearson Education Limited.
- [5] Sunyoto, Danang. (2013). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Caps.
- [6] Riduwan. (2014). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- [7] Riduwan dan Sunarto. (2015). *Pengantar Statistika untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, dan Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.