

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipan secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 30 Januari 2024

Ihromulaila Ihwan
NIM. 181410043

ABSTRAK

Nama: Ihromulaila Ihwan, NIM: 181410043, Judul Skripsi: Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Listrik Pascabayar dan Prabayar (Studi Kasus Masyarakat Desa Mandalawangi Kabupaten Pandeglang)

Permasalahan yang terjadi dilapangan banyak pelanggan yang mengeluhkan soal listrik pascabayar dan listrik prabayar, terkait dalam layanan pascabayar seperti kejadian salah baca meter, jumlah tagihan yang tidak menentu, tunggakan rekening dan salah pemutusan, sedangkan permasalahan yang terjadi pada listrik prabayar masyarakat banyak mengeluh soal tidak bisa mengisi pulsa elektrik (token) karena selalu gagal dan ditambah mcb (*miniature circuit breaker*) token listrik tidak kuat. Berdasarkan permasalahan di atas dapat memicu terjadinya ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan listrik pascabayar dan prabayar.

Adapun rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah 1. Apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan listrik pascabayar dan prabayar di Desa Mandalawangi Kabupaten Pandeglang? 2. Apakah tidak terdapat perbedaan pelanggan terhadap layanan listrik pascabayar dan prabayar di Desa Mandalawangi Kabupaten Pandeglang?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan listrik pascabayar dan prabayar di Desa Mandalawangi Kabupaten Pandeglang.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Objek penelitian adalah Masyarakat Desa Mandalawangi Kabupaten Pandeglang. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan penyebaran angket/kuesioner. Dan Teknik analisis data yaitu Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Autokorelasi, Uji Heteroskedastisitas, dan Uji Hipotesis *Independent Sampel t Test*.

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa layanan listrik pascabayar dan prabayar secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Mandalawangi RW 06 Kecamatan Mandalawangi Kabupaten Pandeglang dan Terdapat perbedaan yang signifikan antara layanan listrik pascabayar dan listrik prabayar yaitu layanan listrik pascabayar lebih dominan dan masyarakat di Desa Mandalawangi RW 06 Kecamatan Mandalawangi Kabupaten Pandeglang lebih puas dengan layanan listrik pascabayar. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji *Independent Sampel t Test*.

Kata Kunci: *Kepuasan Pelanggan, Layanan Listrik Pascabayar, Layanan Listrik Prabayar*



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Jend. Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp. (0254) 200323 –
208894 Fax**

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (Satu) Eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi
Hal	: Usulan Munaqasyah	dan Bisnis Islam
	a.n. Ihromulaila Ihwan	UIN SMH Banten
	NIM. 181410043	Di –
		Serang

Assalamualaikum Wr. Wb.

Di permaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengatakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Ihromulaila Ihwan, NIM. 181410043**, dengan judul Skripsi “*Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Listrik Pascabayar dan Prabayar (Studi Kasus Masyarakat Desa Mandalawangi Kabupaten Pandeglang)*”, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak dan Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Serang, 30 Januari 2024

Pembimbing I

Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004

Pembimbing II

Ma'mun Nawawi, M.E.
NIP. 199303022019031009

PERSETUJUAN

**“ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LAYANAN LISTRIK PASCABAYAR DAN PRABAYAR
(STUDI KASUS MASYARAKAT DESA MANDALAWANGI
KABUPATEN PANDEGLANG)”**

Oleh:

IHROMULAILA IHWAN
NIM. 181410043

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004

Pembimbing II



Ma'man Nawawi, M.E.
NIP. 199303022019031009

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan

Ekonomi Syariah



Hj. Mukhlisotul Jannah, M.MM., M.Ak.
NIP. 197408222005012003

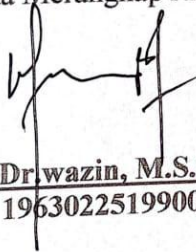
PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Ihromulaila Ihwan**, NIM: 181410043 yang berjudul “**Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Listrik Pascabayar dan Prabayar (Studi Kasus Masyarakat Desa Mandalawangi Kabupaten Pandeglang)**” telah diujikan dalam Sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 30 Januari 2024. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 30 Januari 2024

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Wazin, M.S.I.
NIP. 196302251990031005

Penguji I

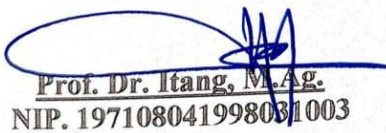
Sekretaris Merangkap Anggota



Rasidah Novita Sari, M.E.
NIP. 1988111620220332001


Penguji II

Anggota:




Prof. Dr. Itang, M.Ag.
NIP. 197108041998031003

Pembimbing I



Muhamad Turmudi, S.Ag., M.M.
NIP. 197601262011011006

Pembimbing II



Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004



Ma'mun Nawawi, M.E.
NIP. 199303022019031009

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua tercinta yaitu Ayahanda H. Syahrowi dan Ibunda Almarhumah Hj. Lathifah yang telah mendidik dan mendukung saya dengan memberi segala apa yang dibutuhkan baik ilmu maupun materi. Pengorbanan keduanya tak sanggup untuk dibalas dengan apapun hanya dengan doa yang dapat disanjungkan. Ampunilah dosa-dosa mereka, berilah kasih sayang kepada mereka, sebagaimana mereka menyayangiku sewaktu aku kecil.

Aamiin.

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تُحَرِّمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا

إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ ﴿٨٧﴾

Wahai orang-orang yang beriman kepada Allah dan Rasul-Nya!
Janganlah kamu mengharamkan apa yang baik bagi kesehatan kamu,
yang telah dihalalkan Allah di dalam Al-Qur'an kepadamu, dan
janganlah kamu melampaui batas dalam segala hal yang telah
ditetapkan Allah di dalam Al-Qur'an

(QS. Al - Maidah: 87)

RIWAYAT HIDUP

Penulis Bernama lengkap Ihromulaila Ihwan, lahir di Pandeglang anak ketiga dari tiga bersaudara, dari orang tua bernama H. Syahwowi dan almarhumah ibu. Hj. Lathifah. Ihromulaila ihwan yang dengan akrab disapa Ihwan, bertempat tinggal di Mandalawangi, Kabupaten Pandeglang, Banten.

Pendidikan formal yang telah ditempuh yaitu SDN 1 Mandalawangi lulus tahun 2012, MTSN 1 Pandeglang lulus tahun 2015, MAN 1 Pandeglang lulus pada tahun 2018 dan saat ini sedang menempuh Pendidikan di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ungkapan Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih di berikan nikmat sehat wal'afiat. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan suri tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang di berikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "***Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Listrik Pascabayar dan Prabayar (Studi Kasus Masyarakat Desa Mandalawangi Kabupaten Pandeglang)***". Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, M. M, M.Ak, Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

4. Dosen Pembimbing I dan II, yaitu Bapak Budi Sudrajat, M.A. dan Bapak Ma'mun Nawawi, M.E yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Kepada teman-teman seperjuangan Jurusan Ekonomi Syariah Kelas B Angkatan 2018 yang telah kebersamai selama perkuliahan.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 30 Januari 2024

Penulis,

Ihromulaila Ihwan
NIM. 181410043

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
PERSETUJUAN	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Perumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	9
G. Kerangka Pemikiran	13
H. Hipotesis Penelitian	16
I. Metode Penelitian	16
I. Sistematika Pembahasan	20
BAB II LANDASAN TEORI.....	22
A. Pelanggan	22
B. Kepuasan Pelanggan	31
C. Kepuasan Pelanggan dalam Ekonomi Islam	42

D. Listrik Pascabayar dan Prabayar	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	51
A. Waktu dan Tempat.....	51
B. Jenis Penelitian	52
C. Populasi dan Sampel	52
D. Sumber Data	55
E. Teknik Pengumpulan Data	56
F. Teknis Analisis Data.....	58
BAB IV HASIL PEMBAHASAN.....	67
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	67
B. Karakteristik Responden Penelitian.....	75
C. Hasil Penelitian	79
D. Hasil Pembahasan Penelitian	113
BAB V PENUTUP	116
A. Kesimpulan	116
B. Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	123

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan Listrik Pascabayar dan Prabayar	49
Tabel 1.2 Penentuan Jawaban Berdasarkan Skala Likert	57
Tabel 4.1 Keadaan Penduduk Desa Mandalawangi	73
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	77
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	78
Tabel 4.5 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan Pascabayar	81
Tabel 4.6 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan Prabayar	82
Tabel 4.7 Uji Realibilitas Listrik Pascabayar dan Prabayar	84
Tabel 4.8 Indikator Kualitas Produk Sesuai Dengan Preferensi Pelanggan	86
Tabel 4.9 Indikator Kualitas Produk Sesuai Dengan Daya Yang Dipakai	87
Tabel 4.10 Indikator Kualitas Produk Keunggulan Yang Dirasakan	88
Tabel 4.11 Indikator Harga Terjangkau Dengan Daya Beli Pelanggan	90
Tabel 4.12 Indikator Harga/Tarif Sesuai Dengan Kualitas	92
Tabel 4.13 Indikator Harga Sesuai Dengan Manfaat Yang Dirasakan.....	93
Tabel 4.14 Indikator Kualitas Layanan Dengan Adanya Fleksibilitas.....	95
Tabel 4.15 Indikator Kualitas Layanan Adanya Penerimaan dan Menanggapi Komplain Kritik Maupun Saran	97
Tabel 4.16 Indikator Kualitas Layanan Adanya Monitoring.....	98
Tabel 4.17 Indikator Emosional Kepuasan (Bangga) Menggunakan Listrik	100
Tabel 4.18 Indikator Emosional Kepuasan (Menyukai) Layanan Listrik	102
Tabel 4.19 Indikator Emosional Kenyamanan Menggunakan Listrik.....	103
Tabel 4.20 Indikator Biaya dan Kemudahan Lokasi Pembayaran Listrik	105
Tabel 4.21 Indikator Biaya dan Kemudahan Pemasangan Layanan Listrik	106
Tabel 4.22 Indikator Biaya dan Kemudahan Efektif dan Efisien.....	108
Tabel 4.23 Uji Normalitas Listrik Pascabayar dan Prabayar.....	109
Tabel 4.24 Uji Autokorelasi	110
Tabel 4.25 Uji Hipotesis Independent T Test Statistic	112
Tabel 4.26 Uji Hipotesis Independent T Test.....	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	15
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Desa Mandalawangi	68

