

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR DI PT. PLN (PERSERO) UNIT
LAYANAN PELANGGAN GEDANGAN**

SKRIPSI



OLEH :

FERDIAN DICKY YULIANZA

NIM : 20191221209

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

2023

PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR DI PT. PLN (PERSERO) UNIT
LAYANAN PELANGGAN GEDANGAN

Diajukan guna memenuhi
salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen



OLEH :

FERDIAN DICKY YULIANZA

NIM : 20191221209

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

2023

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ferdian Dicky Yulianza

NIM : 20191221209

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini, benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya,

Yang membuat pernyataan,



(Ferdian Dicky Yulianza)

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR DI PT. PLN (PERSERO)
UNIT LAYANAN PELANGGAN GEDANGAN**

Diajukan Oleh :

FERDIAN DICKY YULIANZA

NIM : 20191221209

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tandatangan

Tanggal

1. Dra. Siti Salbiyah, M.Kes.



Ali Imaduddin Futuwah, S.Sos., M.SM



Mengetahui,

Ketua Program Studi,

Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM



Rina Mardasari, SM., M.SM.



PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR DI PT. PLN (PERSERO)
UNIT LAYANAN PELANGGAN GEDANGAN**

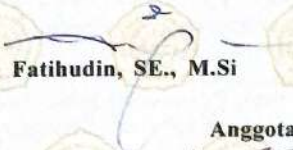
**Nama : FERDIAN DICKY YULIANZA
NIM : 20191221209**

**Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surabaya**

**Pada Hari/Tanggal : Kamis / 20 Juli 2023
Pukul : 13.00 WIB sampai dengan 14.30 WIB**

Komisi Penguji terdiri dari

Ketua Penguji


Dr. Didin Fatihudin, SE., M.Si

Anggota I


Dra. Siti Salbiyah, M.Kes.

Anggota II


Ali Imaduddin Futuwah, S.Sos., M.SM

Mengetahui,

Dekan


Dr. Mochamad Mochlas, S.Si., MM

**Ketua
Program Studi**


Rina Maretasari, SM., M.SM.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur patut penulis panjatkan kehadirat-Allah SWT. Serta Sholawat serta salam semoga tetap melimpah ruah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Berkat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tujuan Penulisan Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari FEB-Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu mohon ijin untuk menyampaikan ucapan terima kasih, terutama kepada;

1. Bapak Dr. Mochamad Mockhlas,MM, Dekan FEB UMSurabaya
2. Ibu Rina Maretasari,SM.,M.SM. selaku Kaprodi Manajemen yang telah mengizinkan penulis untuk menyusun skripsi dan mengarahkan pada judul topik ini.
3. Ibu Dra. Siti Salbiyah, M.Kes. sebagai Pembimbing I dengan sukarela dan ikhlas memberi arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Ali Imaduddin Futuwah, S.sos., M.SM. selaku Pembimbing II yang memberikan bimbingan, saran serta kritik yang bermanfaat bagi penulis.
5. Segenap Bapak/Ibu dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan bekal pengetahuan kepada penulis.
6. Kedua Orang Tua dan seluruh keluarga yang selalu memberikan doa restu, kasih sayang, serta banyak dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak kekurangan dan kelemahan, baik isi maupun pembahasannya. Oleh karena itu penulis "terbuka" akan kritikan yang sifatnya membangun demi penyempurnaan skripsi di masa mendatang.

Surabaya, 25 Juni 2023

Ferdian Dicky Yulianza

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Landasan Teori.....	15
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Konsep Dan Model Analisis	29
D. Hubungan antar Variabel Penelitian.....	31
E. Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Pendekatan Penelitian.....	36
B. Definisi Operasional Variabel	36
C. Populasi dan Teknik Sampling	41
D. Lokasi dan Waktu Penelitian	42
E. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	43
F. Teknik Pengolahan Data.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Gambaran Umum Penelitian	50
1. Sejarah Perusahaan.....	50

2.	Visi Misi.....	52
3.	Logo PLN.....	53
4.	Listrik Prabayar	58
B.	Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	59
C.	Deskripsi Variabel Penelitian.....	65
D.	Uji Instrumen.....	69
E.	Analisis Data	72
F.	Pembahasan	83
BAB V	PENUTUP	89
A.	Kesimpulan	89
B.	Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pelanggan ULP Gedangan.....	3
Gambar 1. 2 Jumlah Pelanggan migrasi ULP Gedangan	4
Gambar 1. 3 Data Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL)	6
Gambar 1. 4 Tarif Listrik per KWH.....	7
Gambar 1. 5 Jumlah Gangguan APKT.....	9
Gambar 2. 1 Kerangka Konsep	30
Gambar 2. 2 Model Analisis.....	31
Gambar 4. 1 Logo PT PLN (Persero).....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tunggakan Rekening	8
Tabel 3. 1 Kisi – Kisi Kuesioner.....	40
Tabel 3. 2 Opsional Jawaban Responden	44
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4. 3 Informasi Responden Daya listrik	61
Tabel 4. 4 Informasi Responden Pemakaian Token Listrik Prabayar Satu Bulan	61
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	62
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Lama Berlangganan Listrik Prabayar ..	63
Tabel 4. 7 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	63
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Variabel Produk	64
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Variabel Harga	65
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Variabel Promosi.....	66
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Variabel Lokasi	67
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan pelanggan	68
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas	69
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov.....	72
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas	74
Tabel 4. 17 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	75
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	77

Tabel 4. 19 Interval Koefisien Korelasi.....	77
Tabel 4. 20 Hasil Uji T	79
Tabel 4. 21 Hasil Uji F	81

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, H. R. I. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian*. SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Al Rasyid, H., & Indah, A. T. (2018). *Pengaruh Inovasi Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha di Kota Tangerang Selatan. Perspektif: Jurnal Ekonomi dan Manajemen Akademi Bina Sarana Informatika*, (Vol. 16(1)).
- Amzah, A. (2019). *Pengaruh Pelayanan, Lokasi Dan Biaya Terhadap Minat Pasien Dalam Menggunakan Jasa Persalinan Hj Hamidah Di Jl. Letda Sujono Kec. Medan Tembung*. (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Ananingsih, T., Hasiholan, L. B., & Wahyono, E. H. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Harga Dan Saluran Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Johnson And Johnson Indonesia. Journal Of Management*.
- Andy, T & Tjok Gde, R. (2018). *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Niat Pembelian Ulang (Studi Pada Oli Sepeda Motor Merek Enidi Kota Denpasar)* (Vol. 7).
- Arianto, N. (2019). *Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Makan Sekitar Kampus Institut Agama Islam Negeri Tulungagung*.
- Aripin, Z. (2021). *Marketing Management*. Deepublish.
- Astrofi, R. (2020). *Analisis Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Di Lapak Ayam Potong Pak Sodik (Desa Purworejo Kecamatan Geger Kabupaten Madiun)*. Ponorogo.
- Ayu, W. R. (2020). *Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Toko Bag Corner Ponorogo*. (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).

- Basith, A., & Fadhilah, F. (2018). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian produk pada McDonald's di Jatiasih Bekasi. Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, (Vol. 9(2)).
- Bulan, T. P. L., & Azmi, M. L. (2019). *Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran terhadap Minat Berkunjung Kembali di Objek Wisata Ruang Terbuka Hijau Taman Hutan Kota Langsa. Jurnal Manajemen dan Keuangan* (Vol. 8(3)).
- Dedek K. Agung T. P., & Siti S. (2021). *Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Masakan Jepang En Dining* (Vol. 5(01)).
- Dessy Hershanty. (2020). *Pengaruh 4P In Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen Toko King Kosmetik Palembang* (Vol. 8 no 3). doi:DOI: <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i3.394>
- Eko S, Scolastika M, & Sugiman. (2017). *Perbandingan Metode Partial Least Square (Pls) Dan Principal Component Regression (Pcr) Untuk Mengatasi Multikolinearitas Pada Model Regresi Linear Berganda*.
- Eva A., Darwin L., Marisi B., Nana T. N. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Aneka Jaya Pematangsiantar* (Vol. 5(01)).
- Fatihuddin, D. (2020). *Metodologi Penelitian Untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi - Edisi Revisi Lengkap Contoh Kasus*. Surabaya: Penerbit Zifatama Publisher. doi:ISBN 978-602-1662-59-5
- Ilat, L. V., Murni, S., & Tommy, P. (2018). *Analisis Pengaruh Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Ulang Pada Ukm Dâ€™™ Cendol 77 Di Eic Unsrat. Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* (Vol. 6(4)).
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. unitomo press.

- Isfahila, A., & Fatimah, F. (2018). *Pengaruh Harga, Desain, Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia* (Vol. 8(2)).
- Mukhlis. (2019). *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Richeese Factory Bintara Kota Bekasi penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif.*
- Mulyana, S. (2021). *Pengaruh Harga dan Ulasan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion Secara Online Pada Shopee di Pekanbaru* (Vol. 7(02)). Diponegoro. doi:<https://doi.org/10.35446/dayasaing.v7i2.665>
- Natasya P. T, W. S. Manoppo,L, & F. Tamengkel. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. DEFMEL Leilem* (Vol. 2(04)).
- Ningsih, M. W., Handoko, B., & Putra, R. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Pada Mahasiswa UnHar Pelanggan Marketplace Online). Jurnal Akutansi Manajemen Ekonomi Kewirausahaan (JAMEK),* (Vol. 2(3)).
- Noviyanti, I., Sunarsi, D., & Wijoyo, H. (2021). *Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Alfamart Cabang Cipondoh. Journal of Economic, Management, Accounting and Technology,* (Vol. 4(1)).
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi penelitian sosial.* . Media Sahabat Cendekia.
- Omega, P. & Yunita, M. (2022). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan* (Vol. 10(01)).
- Priadana, M. S., & Sunarsi, D. . (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif.* . Pascal Books.
- Rizki, A. M. (2020). *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Perkebunan Nusantara XIV (Persero) PG Camming.*
- Rofi'i, N. A. . (2019). *Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Peningkatan Penjualan Pada Produk Dr. Kebab Bara Satriya Sidoarjo.* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surabaya).

- Saleh, H. M., & Miah Said, S. E. (2019). *Konsep dan Strategi Pemasaran: Marketing Concepts and Strategies* (Vol. 1). Sah Media.
- Saputra, A. (2020). *CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Senggetang, V., Mandey, S. L., & Moniharapon, S. (2019). *Pengaruh Lokasi, Promosi Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Perumahan Kawanua Emerald City Manado*. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*.
- Sentiana, S. S. (2018). *Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen* (Vol. 2(2)).
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)*. *Jurnal Teknologi Dan Open Source* (Vol. 3(1)).
- Sulistiyo, U. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. . PT Salim Media Indonesia.
- Supriyanto, M., & Taali, M. (2018). *Pengaruh bauran pemasaran (marketing mix) terhadap pengambilan keputusan menginap di The Sun Hotel Madiun*. *Epicheirisi: Jurnal Manajemen, Administrasi, Pemasaran Dan Kesekretariatan* (Vol. 2(2)).
- Susanto, A. (2019). *Pengaruh Merek, Desain Produk Dan Lokasi Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Persebaya Store Gresik*. *Jurnal Riset Entrepreneurship* (Vol. 2(2)).
- Tirtayasa, S., Lubis, A. P., & Khair, H. (2021). *Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen* (Vol. 5(1)).
- Yunia M, Ikhwan H, & Retno T. (2022). *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Al-Amin Islamic Store Laladon Bogor* (Vol. 5 no 02). doi:<https://doi.org/10.47467/elmal.v3i2.802>