

## Pengukuran Service Exellent Jasa Listrik Pada PT PLN Area Kartasura Sukoharjo

Abdul Haris<sup>1</sup>, Cahaya Nugrahani,<sup>1</sup> Dandang Setyawanti<sup>1</sup>, Imam Santoso<sup>1</sup>  
Tasari<sup>2</sup>, Darupratomo<sup>3</sup>, Hersulastuti<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten

<sup>2</sup> Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Widya Dharma Klaten

<sup>3</sup>Fakultas Teknik Universitas Widya Dharma Klaten

<sup>4</sup> Program Pascasarjana Universitas Widya Dharma Klaten

Email: arif juliantosn72@gmail.com

### RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan menguji indeks kepuasan konsumen dari mutu layanan PT PLN area Kartosuro dari lima dimensi Servqual berupa bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati

Populasi riset masyarakat Kecamatan Kartosuro konsumen jasa listrik PT PLN. Sampel diambil sebanyak 95 responden menggunakan formulasi *Cronin Taylor's Weighted Servqual*. Teknik pengambilan sampel secara non acak *purposive*. Data diperoleh melalui indeks konfirmasi 6 skala. Hasil uji menunjukkan kelima dimensi masih memiliki nilai negatif dengan nilai kesenjangan terbesar pada dimensi daya tanggap

**Kata kunci:** Kesenjangan, PT PLN, Servqual, kepuasan

### ABSTRACT

*This research study aimed at revealing perception on public's satisfaction index to the service quality of PLN area Kartosuro viewed from the dimension of tangibles, reliabilities, responsiveness, assurance and empathy.*

*The population is all community members living in Kartasura regency the research samples are 95 respondents that have been established using Cronin and Taylor's Weighted Servqual formulation. The sampling applies the purposive non-random sampling technique. The data are collected by means of quetionnaire with 6-scale of confirmation index to obtain the data of public's satisfaction index-tangibles, reliabilities, responsiveness , assurance and empathy.The result shows that most servqual model factors: tangibles, reliabilities, assurance, responsiveness, empathies are less satisfied than it should be. Responsiveness is the most less satisfied for respondents.*

**Key words :** Gaps, PT PLN, Service Quality, satisfaction

### PENDAHULUAN

Mutu layanan dan kepuasan masyarakat merupakan faktor penting organisasi. Mutu pelayanan yang baik akan diikuti dengan terbentuknya kepuasan masyarakat terhadap jasa

yang diberikan. Organisasi harus selalu mampu melakukan perbaikan kualitas untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Organisasi harus berusaha secara berkelanjutan agar harapan masyarakat terhadap mutu layanan terpenuhi atau bahkan bisa terlampaui.

Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat sangat berkaitan erat. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan yang kuat dengan institusi. Dalam jangka panjang, ikatan ini memungkinkan institusi untuk memahami dengan baik harapan masyarakat serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, institusi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memaksimalkan pengalaman masyarakat yang terpuaskan dan meminimumkan pengalaman masyarakat yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan dapat menciptakan loyalitas masyarakat terhadap institusi bersangkutan serta terjadi getok tular positif yang mengarah pada reputasi unggulan.

Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan masyarakat dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan. Terdapat beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan masyarakat dalam menilai suatu mutu layanan, yaitu: ketepatan waktu, dapat dipercaya, kemampuan teknis, serta nilai yang sepadan. Berdasarkan faktor-faktor tersebut, masyarakat akan menilai tingkat kepuasan yang mereka terima dari barang atau jasa yang diberikan, serta memberikan kepercayaan mereka terhadap kemampuan pemberi pelayanan (Aaker, 2020).

Wacana yang berkembang di masyarakat Kecamatan Kartosuro masih banyak keluhan belum memuaskan layanan jasa listrik oleh PT PLN. Seperti melambungnya besaran nilai meteran yang tidak sesuai konsumsi listrik riel yang dilakukan konsumen, lamanya waktu tunggu perbaikan instalasi (Times Indonesia, 2020). Oleh karena itu, diperlukan bukti empiris tentang kebenaran dari suatu situasi yang dialamatkan pada institusi PT PLN area Kartosuro melalui riset pengukuran mutu layanan.

Penelitian yang mengacu kepada pengukuran kepuasan masyarakat atas layanan yang diterima, pengukuran derajat kepuasan masyarakat serta menganalisis kemungkinan adanya kesenjangan sebagai akibat dari selisih antara *expectation service* dengan *perceived service* telah dilakukan oleh A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, dan L.L Berry (1988). Parasuraman, mengembangkan dimensi *Servqual* dalam lima dimensi, yakni: a. *Tangibles*, menekankan pada kualitas penampilan secara fisik, kasat mata, seperti perlengkapan fisik kelistrikan, gedung PLN, ruangan, personel PLN dan sebagainya, b. *Reliability*, kemampuan PLN untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat. c. *Responsiveness*, keinginan PLN untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan jasa listrik sebaik mungkin. d. *Assurance*, pengetahuan dan kesopansantunan pegawai PLN serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada lembaga PLN. e. *Empathy*, perhatian yang tulus yang diberikan kepada masyarakat.

Pandangan tentang *ServQual* dilandasi suatu model yang disebut *Conceptual Model of Service Quality*. beserta kesenjangan (gap) yang mungkin terjadi, yakni gap 1,2,3,4 sampai dengan gap 5. Di antara kelima kesenjangan tersebut kesenjangan kelima yang paling penting, dan kunci untuk menghilangkan kesenjangan tersebut dengan menghilangkan kesenjangan satu sampai dengan kesenjangan empat. Berbasis latar belakang diatas, rumusan masalah riset sebagai berikut: “Apakah pelayanan jasa listrik oleh PT PLN Kartosuro belum memuaskan masyarakat ?”

## **METODE PENELITIAN**

### **Metode Pengumpulan Data**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survai, yaitu mencari informasi secara langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner. Dengan kata lain, metode survei adalah suatu penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok (Hair, 2016).

**a. Data yang diperlukan**

- 1) Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang memiliki pemahaman terhadap obyek yang diteliti. Dengan penyebaran kuesioner, diharapkan adanya informasi mengenai kualitas pelayanan PLN area Kartosuro serta konfirmasi tingkat kepuasan masyarakat.
- 2) Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber-sumber kepustakaan, catatan atau arsip institusi Pemerintah, Lembaga YLKI, referensi jurnal serta sumber-sumber lain yang berkaitan dengan penelitian.

**b. Teknik Pengumpulan Data**

- 1) Wawancara, kegiatan ini dilakukan untuk memperoleh informasi yang terkait dengan gambaran umum PLN serta perencanaan strategi yang telah dilakukan
- 2) Untuk memperoleh informasi dari masyarakat, peneliti menyebarkan kuesioner secara acak terhadap masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan PLN area Kartosura
- 3) Studi Pustaka, dilakukan untuk memperoleh data-data pendukung yang relevan dengan penelitian.

**c. Metode Pengambilan Sampel**

Dalam penelitian ini, metode survei digunakan sebagai alat utama. Dengan demikian tidak semua individu dalam populasi diteliti karena keterbatasan waktu dan biaya. Untuk itu digunakan metode sampling dengan kriteria sebagai berikut:

1) Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari jumlah unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kartosuro yang pernah melaksanakan aduan pelayanan listrik kepada PLN.

2) Teknik Pengambilan Sampel

Karakteristik subjek yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah 95 orang masyarakat pemakai jasa PLN secara *purposive sampling* di Kecamatan Kartosuro. Selain itu subjek dalam penelitian ini adalah individu dewasa, dengan anggapan mereka memiliki pertimbangan masak dalam menilai bagaimana kualitas yang diberikan PT PLN melayani masyarakat dan dapat merasakan kepuasan dari pelayanan tersebut.

#### **d. Rencana Analisis Data**

##### 1) Analisis Kuantitatif

Analisis ini menggunakan perhitungan matematis untuk menarik suatu kesimpulan.

##### 2) Diskripsi data Kuantitatif

Diskripsi data kuantitatif digunakan untuk menginterpretasikan data primer ke dalam penjelasan rasional.

#### **Metode Analisis Data**

##### **a. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan atribut dalam hal ini kuesioner dapat menjalankan fungsinya. Alat ukur dikatakan sah (*valid*) apabila mampu melakukan pengukuran dan hasil pengukurannya benar-benar cermat. Uji ini dilakukan dengan menggunakan metode *pearson product moment* serta dikoreksi melalui metode korelasi *part whole* (Sekaran, 2016).

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur mampu melakukan pengukuran secara konsisten. Dikatakan handal (*reliabel*) jika pengukurannya mampu memberikan hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan kembali terhadap subyek yang sama dengan teknik yang sama pula. Untuk

perhitungan uji ini dilakukan dengan metode *Hoyt* serta menggunakan alat bantu komputer program SPSS 23.

#### **b. Penilaian Tingkat Konfirmasi Masyarakat**

Analisis ini diukur dengan menggunakan gap ke-5 dengan metode *Weighted*

*ServQual* (Cronin & Taylor, 2018) :  $I_{kj} = \sum I_{ij} (P_{ij} - E_{ij})$

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pendahuluan**

Dalam penelitian ini, akhirnya digunakan sampel sebanyak 95 kuesioner dari 100 kuesioner yang disebar. Sebanyak 5 kuesioner dinyatakan cacat, rusak, responden tidak mau menjawab, jawaban tidak lengkap dan sebagainya. Masing-masing responden merupakan masyarakat yang mengadu kepada PLN Kartosuro.

Karakteristik subyek yang diteliti dalam penelitian ini adalah responden dewasa, dengan alasan subyek masih dapat merasakan dan menilai tentang kualitas pelayanan, selain itu subyek yang diteliti memiliki pemahaman sempurna, dalam menilai bagaimana kualitas pelayanan PLN dalam melayani masyarakat dan dapat merasakan kepuasan dari pelayanan tersebut.

Agar penelitian berhasil secara optimal maka peneliti mengadakan pra-survei serta studi pustaka untuk dikonsultasikan dengan pihak manajemen PLN. Dari hasil pra-survei diperoleh atribut-atribut yang kemudian dapat dikategorikan dalam 15 dimensi kualitas pelayanan. Kelima belas dimensi tersebut kemudian disusun menjadi pernyataan kuesioner yang mudah dipahami oleh masyarakat.

### **Karakteristik Responden**

Karakteristik responden digunakan untuk melihat siapa saja yang dijadikan responden dalam penelitian ini, yaitu sebagian masyarakat yang telah melaksanakan

aduan di PLN. Karakteristik responden dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam enam karakteristik umum yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan, lokasi tempat tinggal

Dari temuan data primer disimpulkan bahwa kesadaran laki-laki dalam mengisi kuesioner lebih tinggi dibanding wanita. Hal ini dapat dimungkinkan karena kebanyakan pria memiliki keberanian untuk melaksanakan aduan terhadap masalah mutu pelayanan jasa listrik.

Ditinjau dari komposisi responden berdasarkan usia mayoritas responden adalah golongan usia dewasa dan produktif, sehingga dapat dipersepsikan mereka yang mengadu di PLN merupakan individu yang telah memiliki kesadaran tinggi terhadap mutu pelayanan institusi PLN

Ditinjau dari komposisi responden berdasarkan pekerjaan mayoritas pekerjaan adalah wiraswasta dan pegawai swasta, sehingga dapat dipersepsikan mereka yang mendapat pelayanan kurang memuaskan dari institusi publik dan keberanian melaksanakan aduan mereka yang berprofesi sebagai wiraswasta dan pegawai swasta.

Ditinjau dari komposisi responden berdasarkan pendidikan mayoritas pendidikan responden berada SMA diikuti Sarjana S1. Kecamatan Kartosuro sebagai kecamatan banyak terdapat PTN dan PTS dengan indeks kualitas pendidikan tinggi di Kabupaten Sukoharjo, dapat dipersepsikan mereka yang berpendidikan tinggi lebih sadar akan kekurangan mutu pelayanan jasa listrik dan punya keberanian untuk mengadu ke PT PLN.

### **Uji Validitas dan Reliabilitas**

Kesungguhan dan keseriusan responden dalam menjawab pertanyaan merupakan esensi dari metode survai. Oleh karena itu perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

### **Uji Validitas**

Ada dua macam uji validitas yang digunakan dalam penelitian, yaitu validitas isi dan validitas konstruk (Cooper dan Schlinder, 2018). Validitas isi merupakan validitas yang diestimasi lewat pengujian isi tes. Validitas isi berusaha mencari jawaban sejumlah item dalam suatu tes mencakup keseluruhan isi objek yang hendak diukur melalui tes tersebut. Atau dengan kata lain, tes ini tidak hanya menunjukkan seberapa komprehensif isinya tetapi menunjukkan bahwa isi tes tersebut relevan dan tidak keluar dari batas-batas tujuan pengukuran. Ada dua macam validitas isi, yaitu validitas muka (*face validity*) dan validitas logis (*logical validity*). Validitas muka menggambarkan pertimbangan bahwa jika isi telah tampak sesuai dengan apa yang diukur, validitas muka telah terpenuhi. Sedangkan validitas logis atau disebut juga sebagai validitas sampling digunakan untuk mengetahui sejauh mana isi tes mewakili aspek yang akan diukur. Untuk mendapatkan nilai validitas, tes sampling harus disusun sedemikian rupa sehingga mempunyai item-item yang relevan.

Validitas konstruk adalah validitas yang mengungkapkan konstruk teoritis yang diukur. Pengujian validitas konstruk merupakan proses yang berjalan seiring dengan perkembangan konsep *trait* yang diukur. Validitas ini merupakan tes terhadap alat ukur apakah sesuai dengan konsep penelitian.

Validitas lain yang dipertimbangkan dalam penelitian ini adalah validitas item. Validitas ini menguji item dalam suatu alat ukur. Validitas item menghasilkan skor korelasi antar item dengan suatu kriteria yang relevan ( skor total) dalam suatu aspek. Skor total diperoleh dari penjumlahan semua nilai butir. Bila nilai hasil korelasi antar item tersebut menghasilkan nilai yang signifikan, berarti item-item tersebut mampu menjadi pengukur konsep yang akan diukur ( Santoso, 2000)

Dalam penelitian ini diuji awal terhadap 30 jawaban responden pertama Hasil uji validitas terhadap item didapat temuan riset semua item sah.



## Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas butir digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran dapat memberikan hasil yang sama atau konsisten jika dilakukan pengukuran kembali pada subyek yang sama. Uji ini dilakukan faktor demi faktor, sebanyak faktor dalam kuesioner. Pendekatan yang dilakukan dalam uji reliabilitas ini adalah teknik *Hoyt*, dengan pertimbangan tingkat keluwesan penerapannya yang tinggi (Sekaran, 2016).

Dari hasil uji reliabilitas dapat dilihat bahwa semua item pada ketiga faktor yang lulus uji validitas adalah reliabel. Untuk dapat dikatakan reliabel, nilai  $R_{tt}$  suatu alat ukur harus lebih besar dari nilai  $r$  tabel. Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ke-13 item pernyataan dalam kuesioner adalah reliabel, sehingga dapat digunakan dalam tahap analisis selanjutnya.

## Analisis ServQual

Untuk menganalisis tingkat konfirmasi masyarakat, dalam penelitian ini digunakan rumus *Weighted Servqual* ( Cronin & Taylor, 2018 ). Rumus ini digunakan untuk menghitung secara kuantitatif kesenjangan (gap) antara kualitas yang diharapkan masyarakat dengan kualitas yang sesungguhnya dirasakan oleh masyarakat tersebut, adapun rumus tersebut sebagai berikut :

$$I_{kj} = \sum I_{ij}(P_{ij} - E_{ij} )$$

Dimana :

$I_{kj}$  = Indeks konfirmasi terhadap objek  $j$

$I_{kj} < 0$  = Konfirmasi negatif / konsumen tidak puas

$I_{kj} > 0$  = Konfirmasi positif / konsumen puas

$I_{ij}$  = Bobot kepentingan atribut  $i$  dari objek  $j$

$P_{ij}$  = *Perfomance* dari atribut  $i$  pada objek  $j$

$E_{ij}$  = *Expectation* dari atribut  $i$  pada objek  $j$

Dari rumus diatas diperoleh temuan riset tingkat konfirmasi masyarakat dari mutu pelayanan PLN area Kartosuro sebesar – 119.77.

Sedangkan tingkat konfirmasi masyarakat maksimum atau minimum yang mungkin dicapai adalah :

$$I_{kj} \text{ max} = 95 \times (7 \times (7-1))$$

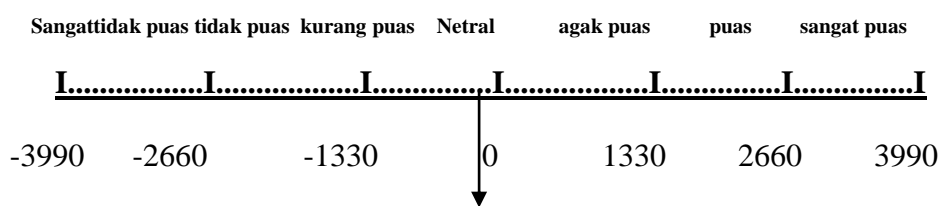
$$I_{kj} \text{ max} = 3990$$

$$I_{kj} \text{ min} = 95 \times (7 \times (1-7))$$

$$I_{kj} \text{ min} = - 3990$$

Tingkat konfirmasi maksimum dapat dicapai oleh masyarakat diasumsikan bahwa masyarakat memiliki harapan minimal terhadap kualitas pelayanan yang akan diterima dan merasakan kinerja aktual yang maksimum terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Dari hasil perhitungan, tingkat konfirmasi masyarakat terhadap PT PLN Kartosuro memiliki interval konfirmasi sebesar 7980 dan dibagi dalam 6 skala tingkat konfirmasi : *sangat tidak puas, tidak puas, kurang puas, agak puas, puas* dan *sangat puas*, menurut preferensi masyarakat dengan *range* sebesar 1330.

Gambar berikut menunjukkan interval konfirmasi masyarakat mutu layanan :



Tingkat konfirmasi masyarakat terhadap pelayanan PT PLN ( - 119.77)

**Gambar 1**

Konfirmasi Masyarakat terhadap mutu layanan PLN area Kartosuro

Dari gambar diperoleh temuan hasil riset tingkat konfirmasi masyarakat terhadap PLN berada pada titik -119.7 berada pada interval antara 0 sampai - 1330 dengan predikat *kurang puas*. Standar minimum yang harus dicapai untuk memperoleh tingkat kepuasan masyarakat apabila tingkat konfirmasi mencapai nilai sama dengan 0 atau lebih ( *Indek*

$konfirmasi \geq 0$ ), sehingga dari hasil perhitungan di atas, ketentuan tersebut belum dapat dipenuhi oleh masyarakat pemakai jasa PLN area Kartosuro.

Setelah melihat analisis konfirmasi masyarakat secara menyeluruh, berikut ini disajikan tabel analisis tingkat konfirmasi terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*, untuk mengetahui sejauh mana pengaruh masing-masing dimensi terhadap kualitas pelayanan PT PLN area Kartosuro.

Dari riset data primer diperoleh temuan dimensi *Responsiveness* memiliki tingkat konfirmasi negatif terendah sebesar -167, kemudian secara berturut-turut dimensi *Reliability* sebesar -112.25, *Tangibles* sebesar -97.25, *Assurance* sebesar -86.78 serta *Empathy* sebesar -67.78. Dimensi *Responsiveness* berkaitan dengan tanggapan PLN dalam membantu masyarakat dan menyediakan pelayanan yang cepat dan memuaskan pada saat masyarakat membutuhkan. Dimensi ini harus diprioritaskan pertama dalam perbaikan mutu pelayanan, kemudian beralih pada prioritas dimensi berikutnya. Dengan kata lain untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap mutu layanan harus diprioritaskan pada dimensi-dimensi yang memiliki nilai negatif terendah.

## **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Simpulan**

Berdasarkan proses pengolahan dan analisis data dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Standar yang harus dicapai untuk memperoleh tingkat kepuasan minimum apabila tingkat konfirmasi mencapai nilai sama dengan nol atau lebih ( $Indek\ konfirmasi \geq 0$ ). Hasil analisis tingkat konfirmasi masyarakat terhadap mutu layanan PLN Kartosuro menunjukkan nilai sebesar -119,77. Tingkat konfirmasi minimum yang mungkin dicapai pelayanan PT PLN adalah - 3990. Sedangkan tingkat konfirmasi maksimum

yang dapat dicapai oleh pelayanan PLN sebesar 3990. Artinya, tingkat kepuasan masyarakat dari mutu layanan PT PLN area Kartosuro sebesar minus 3 % dari tingkat kepuasan maksimum yang mungkin dicapai, atau dengan kata lain untuk mencapai tingkat kepuasan minimum (*Indek konfirmasi=0*), PLN area Kartosuro harus mampu menutup kesenjangan sebesar 3 % dari tingkat kepuasan minimum tersebut. Dengan demikian disimpulkan bahwa PT PLN area Kartosuro belum mampu memberikan kepuasan masyarakat pada tingkat konfirmasi yang diharapkan.

2. Hasil analisis tingkat konfirmasi masyarakat pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan menunjukkan dimensi *Responsiveness* memiliki nilai negatif terendah diantara dimensi kualitas pelayanan lainnya sebesar - 167. Sedangkan dimensi kualitas pelayanan yang memiliki nilai negatif tertinggi aspek *Empathy*, memiliki nilai sebesar - 67,78. Berdasarkan analisis tingkat konfirmasi per dimensi, untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat (*Indek konfirmasi  $\geq 0$* ), PT PLN area Kartosuro dalam meningkatkan mutu pelayanan harus memrioritaskan pada dimensi-dimensi yang memiliki nilai negatif terendah terlebih dahulu.

## **Rekomendasi**

Berdasarkan simpulan dan temuan data responden kepada pihak PT PLN area Kartosuro, peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Tingkat konfirmasi masyarakat yang negatif menunjukkan bahwa PLN area Kartosuro belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dimungkinkan karena, tingginya harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Tingginya harapan dapat terjadi karena sebelumnya telah ada kesan/ persepsi di benak masyarakat bahwa masyarakat Kartosuro memiliki kualitas intelektual dan kesadaran hidup bermasyarakat tinggi, hal itu mengarah pada tuntutan pelayanan prima atas jasa listrik.

2. Tingkat konfirmasi masyarakat yang relatif sedikit negatif tersebut kemungkinan disebabkan oleh kenyataan kualitas pelayanan yang diberikan PT PLN area Kartosuro. Untuk itu pihak manajemen PLN Kartosuro harus terus meningkatkan budaya kualitas institusi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D.A., V., & Day, G. S. (2020). *Marketing Research*, 9<sup>th</sup> ed. New York: John Wiley & Sons.
- Cooper, Donald, R., & Pamela S Schindler. (2018), *Business Research Method* 13<sup>th</sup> ed. New York: MC. Graw Hill
- Cronin, JJ and Taylor, S.A, (2018). "Measuring service Quality : A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing* 56, July, pp55-68
- Hair J.F., Anderson, R.E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2016), *Multivariate Data Analysis*". 9<sup>th</sup> ed. New Jersey; Prentice-Hall International, Inc.
- Kotler, P. (1991). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control (7<sup>th</sup> Ed)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Parasuraman, A.,Zeithaml, VA., & Berry, LL. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication ", *Journal of Marketing*, Vol. 49 (fall) pp 41-50
- Parasuraman, A.,Zeithaml, VA., & Berry, LL. (1988). " SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality ", *Journal of Retailing*, Vol. 64 No 1 pp 12-40
- Santoso, S. (2000). *SPSS: Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media.
- Sekaran, U. (2016), *Research Methods for Business, A Skill Building Approach*, 7<sup>th</sup> ed. John Willey & Sons, Inc.
- Times Indonesia (2020) Pelanggan PLN Surakarta Protes Pembayaran Listrik Membengkak, *Liputan Nasional*, Kamis, 14 Mei 2020