

PREFERENSI MASYARAKAT TERHDAP PERMINTAAN LISTRIK DI PURWOKERTO (Evaluasi Terhadap Kebijakan Listrik Prabayar)

| | |
|-----------------------|---|
| Title | PREFERENSI MASYARAKAT TERHDAP PERMINTAAN LISTRIK DI PURWOKERTO (Evaluasi Terhadap Kebijakan Listrik Prabayar) |
| Author Order | 2 of 3 |
| Accreditation | 4 |
| Abstract | <p>Abstract Not all of the new PLN customers in the Purwokerto Branch use prepaid electricity, while some still use postpaid electricity. The purpose of this study is to compare the characteristics of postpaid and prepaid customers in terms of customer satisfaction, determinants of electricity demand and community preferences in choosing both types of PLN Indonesia products. The method used is multiple linear regression. The results of this study are 1) there is no correlation between the characteristics of respondents with the satisfaction of respondents, whereas for prepaid customers the results are obtained that only the characteristics of gender customers have a correlation with respondent satisfaction. 2) Based on the results of the T-test test it is known that there are differences, the level of customer satisfaction with services in PT PLN (Persero) Purwokerto Area. 3) The level of importance and level of satisfaction on the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, tangible and empathy for prepaid electricity customers is higher than the level of interest and satisfaction level of postpaid electricity customers. 4) Based on the results of the T-Test, the demand for prepaid electricity provides greater satisfaction than postpaid electricity. Å,Å Keywords: Satisfaction, Customers, PLN, Preferences, Postpaid, and Prepaid. Å,Å Abstrak Jumlah pelanggan baru PLN di Cabang Purwokerto tidak semuanya menggunakan listrik Prabayar sebagian masih menggunakan listrik pascabayar. Tujuan penelitian ini untuk membandingkan karakteristik pelanggan pascabayar dan pelanggan Prabayar dalam hal kepuasan pelanggan, determinan permintaan listrik dan preferensi masyarakat dalam memilih kedua jenis produk PLN Indonesia. Metode yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah 1) tidak ada korelasi karakteristik responden dengan kepuasannya responden, sedangkan untuk pelanggan Prabayar didapatkan hasil bahwa hanya karakteristik pelanggan jenis kelamin yang memiliki korelasi dengan kepuasan responden. 2) Berdasarkan hasil pengujian T-test diketahui bahwa ada perbedaan, tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di PT PLN (Persero) Area Purwokerto. 3) Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada dimensi realibility, responsiveness, assurance, tangible dan emphaty pada pelanggan listrik Prabayar lebih tinggi daripada tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan listrik pascabayar. 4) Berdasarkan hasil T-Test, permintaan listrik Prabayar memberikan kepuasan yang lebih besar daripada listrik pascabayar. Å,Å Kata Kunci: Å,Å Kepuasan, Pelanggan, PLN, Preferensi, Pascabayar, dan Prabayar. Å,Å</p> |
| Publisher Name | IAIN Syekh Nurjati Cirebon |
| Publish Date | 2020-06-30 |
| Publish Year | 2020 |
| Doi | DOI: 10.24235/jm.v5i1.6815 |
| Citation | |
| Source | Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah |
| Source Issue | Vol 5, No 1 (2020) |
| Source Page | 106 - 116 |
| Url | https://syekhnurjati.ac.id/jurnal/index.php/al-mustashfa/article/view/6815/3167 |
| Author | Dra NUNIK KADARWATI, M.Si |