UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PEMODELAN KEPUASAN PELANGGAN LISTRIK DENGAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODELING
NURRACHMAN SUKHO MAHADY, Avrin Nur Widiastuti, S.T., M.Eng. ; Prof. Dr. Ir. Sasongko Pramono Hadi, DEA.
Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI vii
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR TABEL x
INTISARI xi
ABSTRACT xii
BAB 1. LATAR BELAKANG 1
1.1 Pendahuluan 1
1.2 Perumusan Masalah 2
1.3 Keaslian Penelitian 3
1.4 Manfaat Penelitian 3
1.5 Tujuan Penelitian 3
1.6 Batasan Masalah 4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI 5
2.1 Tinjauan Pustaka 5
2.2 Landasan Teori 6
2.1.1 Pelayanan 6
2.1.2 Pelanggan 8
2.1.3 Kepuasan Pelanggan 8
2.1.4 Mutu Layanan Penyedia Tenaga Listrik 9
2.1.5 Structural Equation Modeling 10
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis 14
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN 16
3.1 Bahan Penelitian 16
3.2 Alat Penelitian 16
3.3 Langkah-langkah Penelitian 17
3.4 Kesulitan – kesulitan 22
BAB 4 HASIL PENGOLAHAN DATA DAN PEMBAHASAN 23

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PEMODELAN KEPUASAN PELANGGAN LISTRIK DENGAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODELING
NURRACHMAN SUKHO MAHADY, Avrin Nur Widiastuti, S.T., M.Eng. ; Prof. Dr. Ir. Sasongko Pramono Hadi, DEA.
Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

4.1. Pengujian Menggunakan *Software* AMOS 23
4.1.1. Mengembangkan Model Berdasarkan Teori 24
4.1.2 Membuat Kuisioner dan Melakukan Survei 26
4.1.3. Konversi Diagram Alur ke Dalam Persamaan Struktural 26
4.1.4. Melakukan Uji Identifikasi dan Evaluasi Model 28
4.2. Hasil Analisa Data dan Pembahasan 41
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 51
DAFTAR PUSTAKA 54
LAMPIRAN 56

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PEMODELAN KEPUASAN PELANGGAN LISTRIK DENGAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODELING
NURRACHMAN SUKHO MAHADY, Avrin Nur Widiastuti, S.T., M.Eng. ; Prof. Dr. Ir. Sasongko Pramono Hadi, DEA.
Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh Variabel *Observed* dan *Unobserved* 12
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis 15
Gambar 3.1 Diagram Alur Pemodelan Kepuasan Pelanggan Listrik Dengan Metode *Structural Equation Modeling* 18
Gambar 4.1 Tampilan Awal *Software* AMOS 22.0 23
Gambar 4.2 Model Kepuasan Pelanggan Listrik pada PT PLN (Persero) dalam *software* AMOS 25
Gambar 4.3 Hasil Perhitungan *Degree of Freedom* (df) 28
Gambar 4.4 *Assessment of Normality* 30
Gambar 4.5 *Observation Farthest from the Centroid (Mahalanobis Distance)* ... 31
Gambar 4.6 *Assessment of Normality* setelah Modifikasi 32
Gambar 4.7 *Observation Farthest from thr Centroid (Mahalanobis Distance)* ... 33
Gambar 4.8 *Assessment of Normality* setelah beberapa Modifikasi 34
Gambar 4.9 Model Kepuasan Pelanggan Listrik pada PT PLN (Persero) 36
Gambar 4.10 *Modification Indices* 38
Gambar 4.11 Model Kepuasan Pelanggan Listrik pada PT PLN (Persero) setelah Modifikasi 40
Gambar 4.12 *Regression Weight* untuk model kepuasan pelanggan 43
Gambar 4.13 Output *Standardize Regression Weight* untuk model 46
Gambar 4.14 Hasil Pembahasan Model Kepuasan Pelanggan Listrik pada PT PLN (Persero) 49

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PEMODELAN KEPUASAN PELANGGAN LISTRIK DENGAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODELING
NURRACHMAN SUKHO MAHADY, Avrin Nur Widiastuti, S.T., M.Eng. ; Prof. Dr. Ir. Sasongko Pramono Hadi, DEA.
Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Contoh Kuisioner Skala Likert 12
Tabel 3.1 Indikator Pertanyaan Dalam Model Kepuasan Pelanggan..... 20
Tabel 4.1 Persamaan struktural terhadap model pengukuran 27
Tabel 4.2 Indikator *Goodness of Fit* pada model kepuasan pelanggan listrik pada PT PLN (Persero)..... 37
Tabel 4.3 Variabel *error* yang dikorelasikan untuk memperbaiki *Goodness of Fit* dari model..... 39
Tabel 4.4 Indikator *Goodness of Fit* pada model kepuasan pelanggan listrik pada PT PLN (Persero) setelah modifikasi..... 41