



Postgraduate Bosowa University Publishing (PBUP)

Indonesian Journal of Business and Management

e-ISSN: 2460-3767 p-ISSN: 2656-6885

<https://postgraduate.universitaspbosowa.ac.id/index.php/jbm>



PERAN KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN PERILAKU PELANGGAN TERHADAP TUNGGAKAN TAGIHAN LISTRIK (STUDI KASUS: PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA UP3 WATAMPONE)

The Role Of Service Quality, Customer Satisfaction And Customer Behaviour On Electricity Bill Arrears (Case Study: PT. PLN (Persero) UP3 Watampone)

Andi Awaluddin^{1*}, Sukmawati Mardjuni², Lukman Setiawan²

¹PT Perusahaan Listrik Negara UP3 Watampone

²Program Studi Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Bosowa

*Email: andi.awal1971@gmail.com

Diterima: 23 Agustus 2023/Disetujui: 30 Desember 2023

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk menguji dan menganalisa pengaruh Kualitas Layanan bagi Tunggakan Tagihan Listrik pada PLN UP3 Watampone, untuk menguji dan menganalisa pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Tunggakan Tagihan listrik pada PLN UP3 Watampone, dan untuk menguji dan menganalisa pengaruh Perilaku Pelanggan terhadap Tunggakan Tagihan listrik pada PLN UP3 Watampone. Untuk mencapai tujuan tersebut maka digunakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner, dengan teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan dapat memberikan dampak terhadap rendahnya tunggakan pembayaran listrik. Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa dengan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dengan kinerja layanan yang sesuai dengan ekspektasi yang dirasakan oleh pelanggan akan mempengaruhi rendahnya pelanggan untuk menunggak. Perilaku pelanggan yang baik akan mempengaruhi rendahnya pelanggan untuk menunggak pembayaran listrik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Perilaku Pelanggan, Tunggakan Tagihan Listrik

ABSTRACT

The aim of this study was to examine and analyze the influence of quality service for electricity bill arrears at PLN UP3 Watampone, to examine and analyze the influence of customer satisfaction on electricity bill arrears at PLN UP3 Watampone, and to examine and analyze the influence of customer behavior on electricity bill arrears at PLN UP3 Watampone. In achieving this goal, data collection technique was used by distributing questionnaires with data analysis technique using multiple regression analysis. The result of the study found that the quality of service can have an impact on the low electricity payment arrears. The finding of this study indicated that the satisfaction felt by customers with service performance in accordance with the expectation perceived by customers would affect the low customer delinquency. Good customer behavior would affect low customer delinquency in electricity payments.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Behavior, Electricity Bill Arrears



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

1. PENDAHULUAN

Pentingnya tenaga listrik bagi kehidupan masyarakat, dimana penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh Negara yang pelaksanaannya dilakukan oleh perusahaan listrik negara selaku badan usaha milik negara, dimana model pengelolaan

tenaga listrik ini didasarkan pada harapan pemerintah agar industri ketenagalistrikan transparan, efisien, ramah lingkungan dapat tercipta guna mendukung pertumbuhan ekonomi nasional serta dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sehingga dengan badan usaha milik negara maka pengelolaan listrik dapat lebih maksimal guna pemanfaatan

dan penyediaan listrik dapat dijalankan secara merata dan bermutu (UU No 30 tahun 2009). Kemudian dalam peraturan pemerintah Republik Indonesia No 10 tahun 1989 mengenai penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik dimana dalam kapasitasnya sebagai pemegang usaha ketenagalistrikan PLN memiliki peran untuk melakukan penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan usaha dan dapat diberikan tugas untuk melakukan pekerjaan sebagai usaha penunjang tenaga listrik.

PT PLN memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang maksimal untuk memberikan pasokan listrik bagi Indonesia, sehingga dalam operasionalnya maka PLN telah memberikan berbagai upaya untuk meringankan beban masyarakat untuk membayar listrik yang telah digunakan, namun masalah yang dihadapi saat ini adalah seringkali terjadi tunggakan listrik di Indonesia. Dimana jumlah tunggakan yang terjadi di Indonesia disebabkan karena masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk membayar rekening listrik secara tepat waktu dan menunggak tagihan rekening listrik. Ada pelanggan yang menunggak 2 bulan, bulan dan ada juga yang menunggak ada 4 bulan, permasalahan klasik ini yang masih belum dapat diselesaikan oleh PLN. Masih tingginya tunggakan listrik yang masih terjadi di Indonesia maka hal ini yang menjadi permasalahan bagi perusahaan listrik negara sehingga mempengaruhi pendapatan PLN yang nantinya akan mempengaruhi kinerja PLN itu sendiri. Pembayaran tagihan listrik yang dilayani mulai tgl 4 sampai dengan tgl 20 untuk setiap bulan, dimana jika pelanggan terlambat membayar tagihan rekening listrik sampai akhir periode pembayarannya maka pelanggan akan dikenakan biaya keterlambatan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tunggakan listrik yakni kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan perilaku pelanggan.

Kualitas pelayanan yang melebihi harapan pelanggan akan membuat pelanggan merasa puas. Parasuraman, (2014). Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan terkait dengan landasan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dikatakan baik, namun terkadang pelayanan yang diberikan buruk, dimana jika perusahaan tidak sesuai dengan ekspektasi dari pelanggan maka akan menyebabkan pelanggan menunggak. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hariyanto dan Subhan, (2015) bahwa kualitas layanan gangguan yang kurang baik juga memiliki pengaruh terhadap pelanggan menunggak rekening listrik. Sedangkan pendapat yang dikemukakan oleh Tjiptono, (2019) yang berpendapat bahwa kualitas layanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dan ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sehingga dalam penelitian ini masih ditemukan adanya *riset gap*, dimana dari hasil pengamatan menunjukkan bahwa masih belum adanya peneliti sebelumnya yang telah melakukan penelitian yang menjelaskan hubungan kualitas pelayanan dengan tunggakan rekening listrik. Dimana dalam pengamatan pada penelitian ini didasari pada pendapat oleh Hariyanto dan Subhan, (2015) dan Tjiptono, (2019) sehingga hal ini perlu dilakukan pengamatan untuk dapat membuktikan kualitas layanan mempengaruhi tunggakan listrik sehingga

penelitian ini yang menjadi kebaruan (*novelty*) dalam penelitian ini.

Faktor lainnya yang mempengaruhi tunggakan listrik adalah kepuasan pelanggan, dimana kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai akibat dari membandingkan produk atau performa (atau hasil) layanan yang dirasakan dengan ekspektasi. Apabila performa atau pengalaman dibawah ekspektasi, pelanggan tidak puas, apabila sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas, apabila melebihi ekspektasi pelanggan sangat puas atau sangat senang Kotler dan Keller (2021). Hal ini didukung dengan penelitian oleh Mustofa, dkk (2012) yang menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan sangat diharapkan agar pelanggan termotivasi untuk membayar rekening listrik yang tepat waktu setiap bulannya. Sehingga pada penelitian ini menunjukkan bahwa masih kurangnya peneliti sebelumnya yang melakukan pengamatan penelitian terkait dengan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap tunggakan listrik, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti dalam menguji pengaruh kepuasan pelanggan terhadap tunggakan listrik yang didasari oleh pendapat oleh Kotler dan Keller (2021) dan didukung oleh penelitian oleh Mustofa, dkk (2012). Sehingga penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) penelitian dengan melakukan pengamatan mengenai pengaruh kepuasan pelanggan terhadap tunggakan listrik.

Perilaku pelanggan sangatlah penting dalam mengatasi permasalahan dari peningkatan tunggakan listrik, sehingga perilaku yang diperlihatkan oleh konsumen untuk mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan menghabiskan produk barang dan jasa yang diharapkan untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Sehingga perilaku pelanggan mempengaruhi tunggakan listrik, dimana hal ini didasari dari penelitian oleh Sambuaga, (2015) menunjukkan bahwa ada pengaruh negatif terhadap tunggakan rekening listrik. Sedangkan Sihombing, (2022) yang menemukan ada hubungan positif perilaku konsumen terhadap tunggakan rekening listrik, sehingga penelitian ini tidak konsisten dimana Sambuaga, (2015) menemukan pengaruhnya negatif mempengaruhi tunggakan listrik dan Sihombing, (2022) menemukan pengaruhnya positif mempengaruhi tunggakan. Dengan adanya perbedaan hasil penelitian maka perlu dilakukan pengembangan penelitian yang terkait dengan pengaruh perilaku konsumen terhadap tunggakan listrik.

Tujuan penelitian adalah untuk menguji dan menganalisa pengaruh Kualitas Layanan bagi Tunggakan Tagihan Listrik pada PLN UP3 Watampone, untuk menguji dan menganalisa pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Tunggakan Tagihan listrik pada PLN UP3 Watampone, dan untuk menguji dan menganalisa pengaruh Perilaku Pelanggan terhadap Tunggakan Tagihan listrik pada PLN UP3 Watampone.

2. METODE

Jenis penelitian yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif karena data pada penelitian ini berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara

meneliti hubungan antara variabel. Variabel tersebut diukur dengan menggunakan instrumen penelitian sehingga data yang terdiri angka-angka dianalisis berdasarkan prosedur statistik

a. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT PLN (Persero) UP3 Watampone tepatnya pada kantor PLN ULP Hasanuddin yang berlokasi di Jalan. Sultan Hasanuddin, Kabupaten Bone. Peneliti memilih tempat penelitian ini karena dapat dijangkau dan mengurangi biaya peneliti saat penelitian. Penelitian ini diperkirakan akan menghabiskan waktu selama dua bulan dimulai dari proses penyiapan proposal, pengumpulan data awal, melakukan studi kepustakaan, mendesain model penelitian, mengumpulkan data dari kuesioner dan melakukan uji validitas terhadap kuesioner yang digunakan, setelah itu baru menganalisa data dan penyusunan tesis. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei sampai dengan bulan Juni tahun 2023

b. Populasi dan Sampel

Menurut Arikunto, (2017) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. apabila peneliti ingin meneliti semua elemennya yang ada dalam wilayah penelitian maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Objek pada populasi diteliti hasilnya dianalisis, disimpulkan dan kesimpulannya berlaku untuk seluruh populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Watampone yang berjumlah 339.969 Pelanggan.

Sampel yaitu bagian dari populasi untuk dijadikan sebagai bahan penelahan dengan harapan sampel yang diambil dari populasi tersebut dapat mewakili (representatif) terhadap populasinya. Sampel penelitian yang diambil adalah dengan rumus slovin. Menurut Sugiyono., (2019) teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Jadi, sebuah penelitian yang baik haruslah memperhatikan dan menggunakan sebuah teknik dalam menetapkan sampel yang akan diambil sebagai subjek penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan seluruh bagian dari populasi yang berjumlah 99,97 pelanggan atau dibulatkan menjadi menjadi 100 pelanggan

c. Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan variabel penelitian adalah segala sesuatu yang ditetapkan dan dipelajari oleh peneliti sebagai objek penelitian sehingga diperoleh informasi, kemudian ditarik kesimpulannya

(1) Variabel X (Variabel Independent) adalah Kualitas Layanan(X1), Kepuasan Pelanggan (X2) dan Perilaku Pelanggan (X3)

(2) Variabel Y (Variabel Dependent) adalah Tunggakan Tagihan Listrik

b. Teknik Pengumpulan Data

Sebagai pelengkap dalam pembahasan ini maka diperlukan adanya data atau informasi baik dari dalam perusahaan maupun luar perusahaan. Peneliti menggunakan metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden dalam hal ini adalah Pelanggan PLN (Persero) UP3 Watampone dengan cara observasi, dokumentasi, dan kuisioner.

d. Teknik Analisis Data

1) Analisis Deskriptif Kuantitatif

Statistik deskriptif atau statistik deduktif adalah statistik dimana tingkat pekerjaannya mencakup cara pengumpulan, penyusunan atau mengatur, mengelola, menyajikan dan menganalisis data angka agar dapat memberikan gambaran yang teratur, ringkas dan jelas mengenai keadaan peristiwa, atau gejala tertentu sehingga dapat ditarik pengertian atau makna tertentu.

2) Uji Kualitas Data

Uji kualitas data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas

3) Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan pengujian statistik yang harus dipenuhi terlebih dahulu dalam analisis regresi linier. Uji asumsi klasik meliputi, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas

4) Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi yang digunakan adalah uji regresi linear berganda yaitu analisis yang memiliki variabel bebas lebih dari satu, teknik regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan dua atau lebih variabel bebas (X1, X2, X3) terhadap variabel terikat (Y). Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen rumus analisis regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Tunggakan Tagihan Listrik

a = Konstanta

$\beta_1 - \beta_3$ = Koefisien regresi yang akan ditaksir

X1 = Kualitas Layanan

X2 = Kepuasan Pelanggan

X3 = Perilaku Pelanggan

e = Tingkat Kesalahan (error term)

5) Uji Hipotesis

(a) Uji Parsial (Uji t)

Uji T digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji T dapat dilihat pada tabel coefficients pada kolom sig (significance). Jika probabilitas nilai T atau signifikansi < 0,05, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Namun, jika probabilitas nilai T atau signifikansi > 0,05, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Sama halnya dengan Uji F, Uji

T juga bisa dilakukan dengan bantuan software SPSS versi 2.5.

(b) Uji Simultan (Uji f)

Uji F disini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen). Prosedur yang dapat digunakan adalah:

- (1) Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan derajat bebas (n-k), dimana n: jumlah pengamatan dan k: jumlah variabel.
- (2) Kriteria keputusan:
 - Uji Kecocokan model ditolak jika $\alpha > 0,05$
 - Uji Kecocokan model diterima jika $\alpha < 0,05$.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

PT PLN (Persero) sedang melaksanakan pembenahan diri khususnya dalam peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan serta percepatan cash in, dengan lahirnya Program Transformasi PLN 2020-2024, ditandai dimana PT PLN (Persero) telah mencanangkan suatu aspirasi yang sebut dengan ASPIRASI PLN 2024 dengan 4 unsur aspirasi yaitu Green, Lean, Innovative dan Customer Focused. Namun permasalahan yang terjadi selama ini adalah bahwa PT PLN (Persero) UP3 Watampone memiliki Tunggakan Tagihan Listrik dalam kurung waktu tahun 2020, 2021 dan 2022 dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

Tabel 1.

Progress Tunggakan PLN Unit Pelaksana Pelanggan (UP3) Watampone Tahun 2020-2022

NO	UNIT	2020		2021		2022							
		21 DESEMBER		31 DESEMBER		21 DESEMBER		31 DESEMBER					
		LEMBAR	RUPIAH	LEMBAR	RUPIAH	LEMBAR	RUPIAH	LEMBAR	RUPIAH				
1	HASANUDDIN (32210)	1.246	494.392.036	0	0	1.828	352.848.833	0	0	1.780	406.224.565	0	0
2	SENGKANG (32240)	1.128	368.082.638	0	0	1.604	438.085.783	0	0	1.308	402.409.588	0	0
3	PARIA (32250)	0	0	0	0	3	2.204.180	0	0	7	67.508.131	0	0
4	ULOE (32260)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	PATANGKAI (32270)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	TELLU BOCCOE (32280)	0	0	0	0	0	0	0	0	55	9.732.321	0	0
UP3 WATAMPONE		2.374	862.474.674	0	0	3.435	793.138.796	0	0	3.150	885.874.605	0	0

Sumber: PT PLN UP3 Watampone, 2023

Dari gambaran jumlah tunggakan yang ada sesuai Tabel 1. di atas, dapat dilihat bahwa 3 tahun terakhir masih terlihat tunggakan yang sangat menyolot, utamanya pada tanggal 21 setiap tahunnya, walaupun di tanggal 31 akhir tahun setiap tahunnya sudah memperlihatkan keadaan yang sangat baik.

a. Hasil Penelitian

1) Analisis Deskriptif

a) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan antara nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-2, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dalam penelitian ini, yaitu (n) = 100. Maka besarnya df

dapat dihitung dengan $100-2 = 98$. Dengan df = 98 dan alpha = 0,05 didapat r tabel = 0,197 (dengan melihat r tabel pada df = 98 dengan uji dua sisi). Adapun kaidah yang berlaku adalah apabila nilai r hitung > r tabel (0,197), maka butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat dikatakan valid, begitu sebaliknya. Hasil uji validitas dari seluruh variabel penelitian dengan jumlah terdapat 60 item pernyataan yang memiliki nilai r korelasi lebih besar dari R tabel yaitu 0,197, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid.

b) Uji Realibilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji apakah instrumen yang digunakan reliabel. Reliabel apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Teknik pengujian reliabilitas ini menggunakan teknik analisis yang sudah dikembangkan oleh Alpha Cronbach. Pada uji reliabilitas ini, α dinilai reliabel jika lebih besar dari 0,6 Ghozali, (2018). Adapun kaidah untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak, adalah sebagai berikut:

- (1) Jika angka reliabilitas Cronbach Alpha melebihi angka 0,6 maka instrumen tersebut reliabel, kuesioner dapat dipercaya dan dapat digunakan.
- (2) Jika angka reliabilitas Cronbach Alpha kurang dari angka 0,6 maka instrumen tersebut tidak reliabel, kuesioner tidak dapat dipercaya dan tidak dapat digunakan

Berikut ini disajikan tabel pengujian reliabilitas untuk variabel kualitas layanan (X1), kepuasan pelanggan (X2), perilaku pelanggan (X3) dan tunggakan tagihan listrik (Y), adalah sebagai berikut:

Tabel 2.

Uji Realibilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Cronbach's Alpha Statistik
Kualitas Layanan	0,988	0,60
Kepuasan Pelanggan	0,985	0,60
Perilaku Pelanggan	0,958	0,60
Tunggakan Tagihan Listrik	0,991	0,60

Tabel 2. diatas dapat diketahui bahwa nilai Cronbach Alpha dari keseluruhan variabel adalah lebih dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner bersifat reliabel, yang berarti terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda dan data yang dihasilkan adalah akurat.

2) Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan perilaku pelanggan terhadap tunggakan tagihan listrik, maka digunakan analisis persamaan regresi linear berganda yang diolah dengan menggunakan sistem komputerisasi program SPSS release 27. Dari hasil olahan data SPSS maka akan disajikan hasil perhitungan regresi linear berganda seperti terlihat pada Tabel 3. berikut ini:

Tabel 3.
Hasil Perhitungan Regresi Linera Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.532	2.835		2.304	.023
1 Kualitas Pelayanan	.236	.103	.240	4.288	.001
Kepuasan pelanggan	.491	.104	.532	4.706	.000
Perilaku Pelanggan	.404	.075	.238	5.360	.000

Tabel 3. diatas yaitu hasil pengolahan data regresi linear berganda atas pengaruh kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan perilaku pelanggan terhadap tunggakan tagihan listrik pada PT. PLN (Persero) UP3 Watampone, yang diolah dengan menggunakan program SPSS versi 27 maka akan disajikan pengujian regresi dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$$

Atau

$$Y = 6,532 + 0,235X_1 + 0,491X_2 + 0,404X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda di atas maka dapat dideskripsikan sebagai berikut:

- β_0 = Nilai konstanta sebesar 6,532 yang diartikan bahwa apabila kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan perilaku pelanggan tetap atau konstan maka tunggakan tagihan listrik sebesar 6,532 satuan.
- β_1X_1 = Koefisien regresi X1 bernilai sebesar 0,235 dan memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa Kualitas Layanan terhadap tunggakan tagihan listrik memiliki pengaruh positif, yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel Kualitas layanan maka akan terjadinya penurunan tunggakan tagihan listrik sebesar 0,235 dengan asumsi

pengaruh variabel lain dianggap konstan atau sama dengan nol

- β_2X_2 = Koefisien regresi X2 bernilai sebesar 0,491 dan memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan terhadap tunggakan tagihan listrik memiliki pengaruh positif, yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel Kepuasan Pelanggan maka akan penurunan tunggakan tagihan listrik sebesar 0,491 dengan asumsi pengaruh variabel lain dianggap konstan atau sama dengan nol
- β_3X_3 = Koefisien regresi X3 bernilai sebesar 0,404 dan memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa Perilaku Pelanggan terhadap tunggakan tagihan listrik memiliki pengaruh positif, yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel Perilaku Pelanggan maka akan mengalami penurunan tunggakan tagihan listrik sebesar 0,235 dengan asumsi pengaruh variabel lain dianggap konstan atau sama dengan nol

Hasil dari koefisien korelasi antara variabel Kedisiplinan (X1), Komitmen (X2), Kepemimpinan (X3), Akuntabilitas (X4) dan Prestasi kerja (Y) diketahui nilai koefisien determinasinya sebagai berikut.

Tabel 4.
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,963	0,928	0,926	1,80543

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi maka diperoleh nilai korelasi atau nilai R = 0,963, hal ini berarti bahwa kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan perilaku pelanggan mempunyai hubungan yang kuat terhadap tunggakan tagihan listrik, alasannya karena nilai R mendekati angka 1. Sedangkan koefisien determinasi (lihat adjusted Rsquare) sebesar 0,928. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan yang terjadi pada variabel terikat (tunggakan tagihan listrik) sebesar 92,8% dipengaruhi oleh kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan perilaku pelanggan. Sedangkan sisanya adalah sebesar 7,2% disebabkan oleh variabel lain diluar dari

variabel bebas yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

3) Hasil Pengujian Hipotesis

a) Hasil Uji t (Parsial)

Uji parsial (uji t) bertujuan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel yakni kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan perilaku pelanggan terhadap tunggakan tagihan listrik PT. PLN (Persero) UP3 Watampone, yang dapat dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai signifikan dengan nilai standar. Apabila nilai signifikan kurang atau lebih kecil dari nilai standar (0,05) berarti memberikan pengaruh secara signifikan. Hasil pengujian parsial dapat dilihat melalui Tabel 5. berikut ini.

Tabel 5.
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel Penelitian	Nilai Sign.	Nilai Standar	Keputusan
Kualitas layanan	0,001	0,05	Signifikan
Kepuasan pelanggan	0,000	0,05	Signifikan
Perilaku pelanggan	0,000	0,05	Signifikan

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji t) maka dapat diketahui bahwa:

- (1) Nilai signifikan variabel kualitas layanan (X1) adalah sebesar 0,001, karena nilai sign. lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap tunggakan tagihan listrik pada PT. PLN (Persero) UP3 Watampone.
- (2) Nilai signifikan variabel kepuasan pelanggan (X2) adalah sebesar 0,001, karena nilai sign. lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap tunggakan tagihan listrik pada PT. PLN (Persero) UP3 Watampone.

- (3) Nilai signifikan variabel perilaku pelanggan (X3) adalah sebesar 0,000, karena nilai sign. lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa perilaku pelanggan berpengaruh signifikan terhadap tunggakan tagihan listrik pada PT. PLN (Persero) UP3 Watampone.

b) Hasil Uji f (Simultan)

Uji F adalah untuk menguji pengaruh kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan perilaku pelanggan mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau serempak terhadap tunggakan tagihan listrik PT. PLN (Persero) UP3 Watampone, yang dapat dilakukan dengan membandingkan antara nilai signifikan dengan nilai standar. Apabila nilai sig. lebih kecil dari 0,05 berarti memberikan pengaruh secara serempak. Hasil pengujian secara serempak dapat dilihat melalui Tabel 6. berikut ini

Tabel 6.
Hasil Uji Anova

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4005.699	3	1335.233	411.763	.000 ^b
	Residual	311.301	96	3.243		
	Total	4317.000	99			

a. Dependent Variable: Tunggakan Listrik

b. Predictors: (Constant), Perilaku Pelanggan, Kepuasan pelanggan, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian secara serempak maka diperoleh nilai sig. 0,000, karena nilai sig. lebih kecil dari nilai standar 0,05, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji F, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan perilaku pelanggan mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau serempak terhadap tunggakan tagihan listrik pada PT. PLN (Persero) UP3 Watampone.

b. Pembahasan

Pembahasan penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan perilaku pelanggan terhadap tunggakan listrik pada PT PLN (Persero) UP3 Watampone. Dimana pada penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner kepada sejumlah pelanggan PLN dan umumnya semua pelanggan telah mengembalikan dan mengisi kuesioner secara lengkap dan memenuhi untuk diolah lebih lanjut, dari hasil analisis pada penelitian ini dilihat dari karakteristik responden berdasarkan gender yang menunjukkan bahwa pelanggan PLN yang diamati pada penelitian ini lebih banyak didominasi laki laki jika dibandingkan perempuan. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam beberapa masyarakat, akses terhadap informasi dan kontrol atas keputusan finansial masih lebih dominan

pada pria. Hal Ini menunjukkan bahwa lebih banyak laki-laki yang terlibat dalam pembuatan keputusan terkait dalam hal tagihan listrik atau perencanaan penggunaan listrik di setiap rumah tangganya.

Kemudian dalam hal keadaan pelanggan pada PT PLN (Persero) UP3 Watampone berdasarkan umur menunjukkan bahwa pelanggan rata rata didominasi kelompok usia 21-30 tahun, dengan jumlah pelanggan terbesar. Hal ini mengindikasikan bahwa pelanggan dalam kelompok usia ini merupakan kelompok usia yang produktif dimana dalam penanganan pekerjaannya memerlukan listrik yang lebih banyak. Sedangkan keadaan pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Watampone yang dilihat pekerjaan yang menunjukkan bahwa terbanyak Kelompok wiraswasta menyumbang jumlah pelanggan terbesar, hal ini menunjukkan bahwa orang-orang yang memiliki usaha atau bisnisnya dan memerlukan pasokan listrik untuk operasional usaha dan kebutuhan rumah tangganya.

Selanjutnya karakteristik pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Watampone berdasarkan lamanya menjadi pelanggan yang menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan PT PLN telah menjadi pelanggan selama lebih dari 5 tahun, yang merupakan periode yang cukup lama.

Kategori ini mencakup pelanggan loyal telah menggunakan layanan PT PLN untuk jangka waktu yang panjang. Dalam kaitannya dengan uraian tersebut di atas maka akan disajikan temuan dalam hasil analisis data penelitian ini guna menjawab pertanyaan penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tunggakan Listrik pada PT PLN (Persero) UP3 Watampone.

Hasil analisis data penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, khususnya pada masing masing pelanggan pada PT PLN (Persero) UP3 Watampone yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang telah dilakukan selama ini sudah berada dalam kategori baik, hal ini sesuai dengan jawaban pelanggan dimana dilihat dari keandalan petugas PLN (Persero) UP3 Watampone (Reliability) sudah berada dalam kategori baik. alasannya karena petugas PLN UP3 Watampone sudah memberikan layanan kelistrikan secara terus menerus dan selain itu petugas PLN Watampone memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pengaduan pelanggan sehingga memberikan kepuasan selain itu petugas PLN UP3 Watampone sudah andal dan dan percaya sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Kemudian dalam hal bukti fisik (Tangibles) yang tersedia dalam pelayanan kepada pelanggan PLN UP3 Watampone yang juga dinilai sudah baik menurut persepsi pelanggan, hal ini dapat dilihat bahwa dalam penyediaan fasilitas dalam melayani pengaduan melalui aplikasi PLN mobile, contact center 123 dan email dll sudah dirasakan baik oleh pelanggan dan selain itu petugas PLN UP3 watampone sudah menerapkan prinsip prinsip integritas. Selanjutnya dalam hal daya tanggap (responsiveness) menunjukkan bahwa petugas PLN UP3 Watampone mampu menjawab dan memberi informasi yang dibutuhkan oleh setiap pelanggan dan adanya kemampuan petugas untuk menyelesaikan setiap pengaduan secara cepat dan tepat di lokasi pelanggan.

Pernyataan pelanggan PLN UP3 Watampone yang dilihat jaminan (*Assurance*) yang menunjukkan bahwa jaminan atas penyelesaian komplain pelanggan sudah dirasakan oleh pelanggan tinggi selain itu kegiatan pembacaan meter oleh petugas PLN UP3 Watampone sudah dirasakan oleh pelanggan baik oleh pelanggan. Selanjutnya dalam hal empati (*Empaty*) yang menunjukkan bahwa PLN UP3 Watampone sudah menjalin hubungan yang baik dengan stakeholder oleh pemerintah setempat dan pegawai atau petugas pelayanan yang telah melakukan callback sudah dirasakan oleh pelanggan. Sehingga dari kelima dimensi pelayanan yang dilakukan oleh PLN UP3 Watampone maka hal ini dirasakan paling baik oleh pelanggan adalah dalam hal bukti langsung (Tangibles) sedangkan hal yang masih perlu ditingkatkan guna dapat menurunkan pelanggan menunggak adalah dalam hal jaminan yakni dalam hal jaminan petugas saat melakukan pembacaan meter di lokasi pelanggan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh terhadap tunggakan pelanggan dalam membayar rekening listrik, hal ini dapat diindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pelanggan PLN UP3 Watampone maka pelanggan dalam menunggak pembayarannya semakin kecil. Kemudian dari analisis data penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi pelayanan baik dilihat dari keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan empati yang dilakukan oleh petugas PLN UP3 Watampone memberikan pengaruh yang secara nyata terhadap pelanggan untuk tidak melakukan penunggakan pembayaran listriknya.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan petugas PLN UP3 Watampone maka akan mengurangi pelanggan untuk menunggak pembayaran listriknya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hariyanto dan Subhan (2015) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan gangguan dapat mempengaruhi pelanggan menunggak rekening listrik. Kemudian dalam teori yang sebagaimana dikemukakan oleh Tjiptono (2019) yang berpendapat bahwa kualitas layanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dan ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sehingga pada penelitian yang ditemukan oleh peneliti dimana kualitas layanan yang dilakukan petugas PLN UP3 Watampone sesuai dengan harapan pelanggan yang menyebabkan rendahnya pelanggan untuk menunggak rekening listriknya yang telah sejalan dengan Hariyanto dan Subhan, (2015) Hariyanto dan Subhan (2015) dan pendapat yang dikemukakan oleh Fandy, (2019). Dari uraian tersebut di atas yang telah sesuai dengan hipotesis penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya.

2) Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Tunggakan Listrik pada PT PLN UP3 Watampone

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan PT PLN UP3 Watampone, dimana temuan penelitian ini bahwa kepuasan pelanggan sudah berada dalam kategori puas hal ini dapat dilihat dari indikator kualitas layanan sudah ekspektasi pelanggan PLN UP3, hal ini dapat dilihat dalam hal keandalan, bukti fisik, responsif, jaminan, empati dimana umumnya pelanggan sudah memberikan persepsi memuaskan. Kemudian dalam hal kualitas produk yang pelanggan sudah mempersepsikan baik, dimana untuk jenis produk listrik yakni pasang baru, perubahan daya dan penerangan yang dapat dilayani melalui aplikasi PLN Mobile. Pernyataan bahwa PLN UP3 Watampone yang telah mengutamakan kualitas baca meter secara kontinyu setiap bulannya dimana persepsi pelanggan telah memberikan kepuasan.

Kemudian tanggapan responden terkait dengan emosional pelanggan PLN UP3 Watampone sudah dirasakan puas alasannya karena adanya kepuasan pelanggan PLN UP3 Watampone dengan prosedur atau layanan. Selanjutnya dalam hal harga dimana sudah adanya keterbukaan harga atau tarif dimana PLN UP3

Watampone dalam menghitung harga PB/PD/PS sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. Dalam hal biaya dan kemudahan sudah dirasakan puas oleh pelanggan karena tagihan listrik sudah sesuai dengan pemakaian listrik yang tercatat di KWH meter, selain itu terkait dengan perhitungan tagihan listrik yang dirasakan mudah dipahami dan setiap pelanggan melakukan pembayaran autodebit, serta kemudahan dalam melakukan pembayaran tagihan listrik dan biaya biaya produk lainnya yang dapat dilakukan melalui aplikasi PLN mobile loket PPOB, perbankan, pos atau melalui *e-commerce*.

Hasil analisis dalam penelitian ini yang diperoleh temuan bahwa kepuasan pelanggan pada PLN UP3 Watampone telah mempengaruhi rendahnya pelanggan untuk menunggak. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan selama ini maka pelanggan tidak akan menunggak pembayaran listriknya untuk setiap bulan, alasannya karena dari persepsi pelanggan dengan kepuasan pelayanan yang telah dirasakan sudah sesuai dengan harapan pelanggan maka tunggakan pelanggan dengan pembayaran yang dilakukan untuk setiap bulan akan semakin rendah.

Temuan penelitian ini sesuai dengan pendapat oleh (Wilton, 2010) dalam Mustofa, dkk (2012) yang menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan sangat diharapkan agar pelanggan termotivasi untuk membayar rekening listrik yang tepat waktu setiap bulannya. Kemudian dalam pendapat yang dikemukakan oleh Philip dan Keller, (2021) bahwa apabila performa atau pengalaman dibawah ekspektasi maka pelanggan tidak puas, apabila sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan puas. Apabila melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas atau sangat senang. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh PLN UP3 Watampone sudah dirasakan puas sehingga tunggakan pembayaran rekening listrik semakin rendah maka penelitian ini sejalan dengan Mustofa, dkk (2012) dan juga sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller, (2021).

3) Pengaruh Perilaku Pelanggan terhadap Tunggakan Tagihan listrik.

Temuan penelitian ini yang diperoleh dari penyebaran kuesioner yakni terkait dengan perilaku pelanggan pada PLN UP3 Watampone baik dimana dari persepsi pelanggan yang dilihat dari aspek budaya, sosial, pribadi dan psikologis umumnya pelanggan mempersepsikan baik. Hal ini dapat dilihat dari aspek budaya dengan pernyataan bahwa sudah menjadi budaya atau kebiasaan dalam melakukan pembayaran listrik sebelum tanggal 20 setiap bulannya, dimana pelanggan setiap bulannya melakukan pembayaran listrik sebelum tanggal 20 untuk setiap bulannya, kemudian pelanggan yang mempersepsikan merasa malu dengan tidak membayar tagihan listrik sehingga dilakukan pemutusan oleh petugas pelayanan PLN UP3 Watampone selain

persepsi pelanggan bahwa pembayaran tagihan listrik yang dilaksanakan melalui PPOPB.

Kemudian terkait dengan aspek sosial dalam lingkup PLN UP3 Watampone dimana pelanggan sudah mempersepsikan baik, alasannya karena pembayaran tagihan listrik oleh pelanggan setelah adanya pemberitahuan berupa invoice, juga pelanggan saat melakukan pembayaran rekening listrik dengan adanya kesepakatan oleh PPOB yang terdapat dilokasi pada tempat tinggal pelanggan serta setiap pembayaran listrik yang dilakukan dengan adanya kesepakatan pemerintah setempat atau desa. Selanjutnya persepsi pelanggan PLN UP3 Watampone dilihat dari aspek pribadi menunjukkan bahwa persepsi pelanggan dengan pembayaran tagihan listrik yang selalu dipengaruhi oleh pendapatan atau budget yang dimiliki pelanggan, pernyataan responden dengan pembayaran tagihan listrik tepat waktu yang disesuaikan dengan gaya hidup praktis serta karakteristik pribadi pada pelanggan PLN UP3 Watampone sangat dipengaruhi oleh pencegahan untuk menunggak.

Selanjutnya dari persepsi dengan perilaku pelanggan dalam membayar rekening listrik pada PLN UP3 Watampone, dimana skor yang terendah adalah pembayaran tagihan listrik dilakukan pemberitahuan berupa invoice, dimana hal ini perlu ditingkatkan dimana perlu dilakukan sosialisasi oleh PLN UP3 Watampone untuk memberitahukan kepada setiap pelanggan agar setiap pembayaran tagihan listrik dilakukan setelah adanya pemberitahuan berupa invoice. Sedangkan skor yang tertinggi adalah budaya malu untuk membayar tagihan listrik sehingga dilakukan petugas pelayanan PLN UP3 Watampone hal ini perlu dipertahankan atau ditingkatkan sehingga pelanggan tidak menunggak pembayaran listrik.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku pelanggan memberikan dampak yang menyebabkan rendahnya tunggakan pembayaran listrik oleh pelanggan pada PLN UP3 Watampone, hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik perilaku pelanggan maka tunggakan pembayaran listrik akan semakin rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Sihombing (2021) yang menemukan ada hubungan positif perilaku konsumen terhadap tunggakan rekening listrik sedangkan dalam penelitian oleh Sambuaga (2015) menunjukkan bahwa ada pengaruh negatif terhadap tunggakan rekening listrik. Sehingga dalam penelitian ini yang telah sejalan dengan yang dikemukakan oleh sambuaga (2015) bahwa perilaku pelanggan berpengaruh negatif terhadap tunggakan rekening listrik dan tidak sejalan dengan penelitian oleh Sihombing (2021). Sehingga penelitian ini yang mampu membuktikan hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap tunggakan tagihan listrik pada PLN UP3 Watampone, dimana temuan dalam penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dapat

memberikan dampak terhadap rendahnya tunggakan tagihan listrik, temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan PLN dapat menyebabkan pelanggan tidak menunggak pembayaran listriknya dan membayar secara tepat waktu, Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap tunggakan listrik pada PLN UP3 Watampone, dimana temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa dengan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dengan kinerja layanan yang sesuai dengan ekspektasi yang dirasakan oleh pelanggan akan mempengaruhi rendahnya pelanggan untuk menunggak. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin puas yang dirasakan oleh pelanggan dengan pelayanan yang diberikan selama ini maka pelanggan tidak menunda pembayaran tagihan listriknya dimana pelanggan melakukan pembayaran tagihan listriknya secara tepat waktu, Pengaruh perilaku pelanggan terhadap tunggakan listrik pada PLN UP3 Watampone, dimana temuan penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku pelanggan yang baik akan mempengaruhi rendahnya pelanggan untuk menunggak pembayaran tagihan listrik. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik perilaku pelanggan dalam melakukan pembayaran tagihan listrik maka akan semakin rendah pula pelanggan untuk menunggak pembayaran tagihan listriknya khususnya pada PLN UP3 Watampone.

Hendaknya PLN UP3 Watampone dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan dengan meningkatkan jaminan kegiatan baca meter yang dilakukan oleh petugas dengan jalan meningkatkan kompetensi petugas PLN saat melakukan pembacaan meter di lokasi pelanggan sehingga dapat memuaskan dengan layanan yang diberikan oleh pelanggan, Perlunya dalam upaya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan PLN UP3 Watampone maka saat melakukan pembayaran listrik maka perlunya dilakukan kemudahan dalam perhitungan tagihan listrik agar dapat memudahkan pelanggan memahami pembayaran listrik untuk setiap bulan, Disarankan kepada PLN UP3 Watampone agar untuk memudahkan pelanggan untuk membayar listriknya secara tepat waktu maka perlunya PLN UP3 Watampone menyediakan loket PPOB yang dekat dengan tempat tinggal pelanggan sehingga pelanggan tidak menunggak pembayaran listriknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Mustofa, D. (2012). Perilaku Pelanggan Terkait Tunggakan Rekening Listrik Golongan Rumah Tangga 450va Pada Pln (Persero) Perilaku pelanggan Terkait Tunggakan Rekening Listrik Golongan Rumah Tangga 450 va Pada Pln (Persero). *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Katulistiwa*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2017). Tersedia di kbki.kemdikbud. go.id/entri/religius. Diakses 11 januari 2017.
- Keller, K. dan. (2021). *Intisari Manajemen Pemasaran*. ogyakarta: Penerbit Andi.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. 17 th Edition, New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid Dua. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Lopiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa (edisi keti)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maddy, K. (2009). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit.
- Malau, H. (2018). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisionla sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: ALFABETA.
- Miauw, K. Y. H. (2016). *Motivasi Konsumen Dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Di Wild*. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(5), 567–575.
- Moenir. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, A. (2018). *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal*. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol)*. Vol.1Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.
- Parasuraman, A. (2014). *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey: Prentince Hall.
- Sambuaga, J. A. (2015). *Pengaruh Perilaku pelanggan Terhadap Tunggakan Rekening Listrik pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado*. *Jurnal Politeknik Manado*.
- Sihombing, G. G. (2022). *Pengaruh Perilaku pelanggan Terhadap Tunggakan Rekening Listrik Pada PT. PLN (Persero) ULP Siborong Borong*. *Tapanuli Journals Volume 4 Issue 1 | August 2021- February-2022 ISSN 2622-8823*.
- Subhan, D. H. dan. (2015). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan Menunggak Rekening Listrik Pada PLN Sub-Rayon Sentebang*. *Universitas Muhammadiyah Pontianak*. ISSN: 2085-1596.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Wilton, T. dan. (2010). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.