

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU  
PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR DI KECAMATAN  
DEPOK KABUPATEN SLEMAN PROVINSI DIY**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Yogyakarta untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial



**Disusun Oleh:**

**ANINNAS**

**NIM. 09417144006**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2013**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR DI KECAMATAN DEPOK KABUPATEN SLEMAN PROVINSI DIY”** oleh ANINNAS, NIM **0941744006** ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.



Yogyakarta, 22 Maret 2013

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sugi Rahayu'.

Sugi Rahayu, M.Pd., M.Si  
NIP. 19540807 197803 2 002

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR DI KECAMATAN DEPOK KABUPATEN SLEMAN PROVINSI DIY” oleh ANINNAS, NIM 0941744006 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 1 April 2013 dan dinyatakan lulus.

DEWAN PENGUJI			
Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dwi Harsono, S.Sos., M.P.A.	Ketua Penguji		9/4-13
Sugi Rahayu, M.Pd., M.Si.	Sekretaris Penguji		9/4 2013
Lena Satlita, M.Si.	Penguji Utama		9/4-2013

Yogyakarta, 10 April 2013

Fakultas Ilmu Sosial

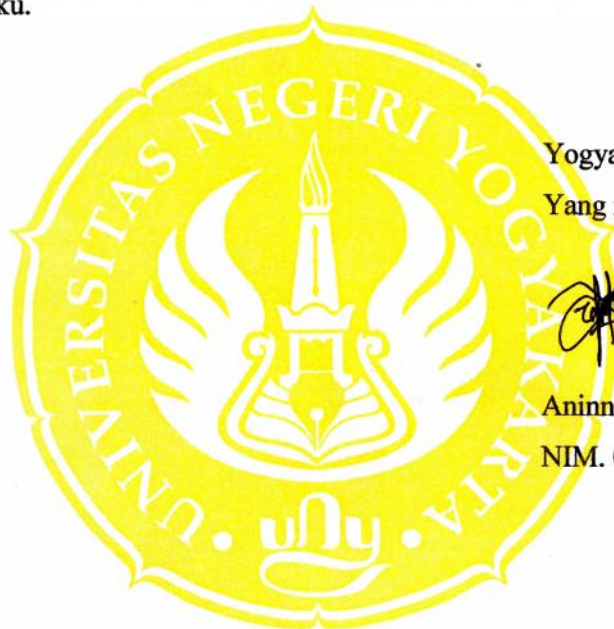
Dekan,

  
Prof. Dr. Ajat Sudrajat, M.ag.  
NIP. 19620321 198903 1 001

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Tanda tangan dosen penguji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi dari Fakultas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



Yogyakarta, 1 April 2013

Yang menyatakan,

Aninnas

NIM. 09417144006

# Motto

Jika telah selesai dengan suatu urusan maka segeralah kerjakan urusan yang lain (Al-Insyirah: 7).

Jangan pernah berputus asa dari rahmat Allah (Al-Hijr: 55).

## PERSEMBAHAN

Dengan penuh kerendahan hati, karya kecil ini  
kupersembahkan kepada:

1. Almarhum ayahku Bapak Abdul Jalil dan ibuku  
Mak Supami.
2. Almamaterku, Universitas Negeri Yogyakarta.

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU  
PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR DI KECAMATAN DEPOK  
KABUPATEN SLEMAN PROVINSI DIY**

Oleh  
Aninnas  
NIM 09417144006

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sikap, kelas sosial, dan bauran pemasaran (*Marketing Mix*) secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama terhadap perilaku konsumen listrik prabayar di kecamatan Depok kabupaten Sleman provinsi DIY.

Populasi penelitian ini adalah pelanggan listrik prabayar PT.PLN (Persero) di kecamatan Depok, Sleman. Jumlah sampel ditentukan dengan *purposive sample* sebanyak 100 orang. Data diperoleh dengan teknik kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Validitas dan reliabilitas instrument dihitung dengan rumus korelasi product moment dan rumus *Alpha*. Hasil uji validitas menyatakan bahwa dari 48 butir pertanyaan/pernyataan yang dimasukkan terdapat 43 butir dengan signifikansi  $<0,05$  atau  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sehingga dinyatakan valid, dan terdapat 5 butir yang tidak valid karena memiliki signifikansi  $>0,05$  dan  $r_{hitung} < r_{tabel}$ . Butir-butir yang tidak valid tidak dimasukkan dalam tahap selanjutnya. Hasil uji reliabilitas menyatakan bahwa semua variabel yang dimasukkan adalah reliabel karena mempunyai koefisien Alpha  $>0,6$ . Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana dan ganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku konsumen dengan nilai  $t_{hitung}10,968 > t_{tabel}1,984$ , nilai koefisien korelasi ( $r$ ) 0,742, nilai koefisien determinasi ( $r^2$ ) 0,551, dan persamaan garis regresi  $Y=7,550+0,668X$ , (2) kelas sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku konsumen dengan nilai  $t_{hitung}7,337 > t_{tabel}1,984$ , nilai koefisien korelasi ( $r$ ) 0,595, nilai koefisien determinasi ( $r^2$ ) 0,355, dan persamaan garis regresi  $Y=15,864+0,815X$ , (3) bauran pemasaran (*Marketing Mix*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku konsumen dengan nilai  $t_{hitung}10,247 > t_{tabel}1,984$ , nilai koefisien korelasi ( $r$ ) 0,719, nilai koefisien determinasi ( $r^2$ ) 0,517, dan persamaan garis regresi  $Y=6,906+0,515X$ , (4) sikap, kelas sosial, dan bauran pemasaran (*Marketing Mix*) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku konsumen dengan nilai  $F_{hitung}49,778 > F_{tabel}2,669$ , nilai koefisien korelasi ( $R$ ) 0,780, nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) 0,609, dan persamaan garis regresi  $Y=3,347+0,386X_1+0,213X_2+0,196X_3$ .

Kata kunci: perilaku konsumen, sikap, kelas sosial, bauran pemasaran.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah serta inayahnya berupa kenikmatan, kesehatan, dan kemudahan sehingga penulis dapat memulai dan menyelesaikan tugas akhir Skripsi yang berjudul “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR DI KECAMATAN DEPOK KABUPATEN SLEMAN PROVINSI DIY”. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Sosial pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta.

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh faktor sikap, kelas sosial, dan bauran pemasaran (*Marketing mix*) terhadap perilaku konsumen listrik Prabayar di kecamatan Depok, Sleman. Berdasarkan kajian teori yang digunakan serta didukung dengan penelitian yang relevan, faktor-faktor tersebut merupakan faktor berpengaruh terhadap perilaku konsumen.

Kelemahan-kelemahan dari penelitian ini sepenuhnya merupakan tanggung jawab penulis, sedangkan hal-hal yang baik dalam penelitian ini sepatutnya ditujukan kepada Allah SWT. Penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, baik berupa bantuan dorongan do'a, motivasi, bimbingan, petunjuk, nasehat, inspirasi, maupun gagasan, mulai dari awal sampai akhir penulisan tugas akhir ini sehingga dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:



1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., M.A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Ajat Sudrajat, M.Ag., Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Bapak Cholisin, M.Si, Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta.
4. Ibu Sugi Rahayu, M.Pd., M.Si., Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyusun tugas akhir ini.
5. Ibu Lena Satlita, M.Si., Dosen narasumber yang telah memberikan banyak masukan dan pengarahan agar tugas akhir ini menjadi lebih baik.
6. Bapak Dwi Harsono, S.Sos., M.P.A., Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara sekaligus ketua penguji tugas akhir ini.
7. Bapak Eko dan Bapak Dian Hidayat, di PT.PLN (Persero) APJ Yogyakarta.
8. Iis Setyaningsih, Ahmad Hasan, Findy Abdi Wibowo, Eri Setiawan, Dedi Adi Setiawan, Januar Teguh Setiadi, Afif Amrulloh, Eva Dewi Purita, Dea Merpatiasari dan teman-teman jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2009 yang telah memberikan bantuan berupa tenaga maupun motivasi.
9. Kedua orang tuaku, Almarhum Bapak Abdul Jalil dan Ibu Supami, yang telah membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang.
10. Saudara-saudaraku, Mbak Sumi'ah sekeluarga, Mbak Siti Asaroh, Dek Arwan Saichon.

11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini mulai dari awal sampai akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, Amin.

Yogyakarta, 1 April 2013

Penulis,

Aninnas

NIM. 09417144006

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Batasan Masalah .....	10
D. Rumusan Masalah .....	10
E. Tujuan Penelitian .....	11
F. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori .....	13
1. Pelayanan Publik .....	13
2. Listrik Prabayar .....	19
3. Perilaku Konsumen .....	23
4. Sikap .....	36
5. Kelas Sosial .....	39

6. Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ) .....	42
B. Penelitian Yang Relevan .....	49
C. Kerangka Pemikiran .....	51
D. Paradigma Penelitian .....	56
E. Hipotesis .....	57
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	58
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	58
C. Definisi Operasional .....	59
D. Variabel Penelitian .....	60
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	61
F. Teknik Pengumpulan Data .....	62
G. Instrumen Penelitian .....	66
H. Pengujian Instrumen .....	68
1. Uji Validitas .....	68
2. Uji Reliabilitas .....	70
I. Teknik Analisis Data .....	72
1. Analisis Deskriptif Statistik .....	72
2. Pengujian Prasyarat Analisis .....	73
3. Pengujian Hipotesis .....	76
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum PT. PLN (Persero) .....	82
B. Deskripsi Frekuensi Responden .....	84

C. Analisis Deskriptif Statistik .....	87
D. Pengujian Prasyarat Analisis .....	94
1. Uji Normalitas data .....	94
2. Uji Linearitas .....	99
3. Uji multikolinieritas .....	97
4. Uji Heteroskedastitas .....	98
E. Pengujian Hipotesis .....	99
F. Pembahasan .....	112
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	128
B. Keterbatasan Penelitian .....	130
C. Implikasi .....	131
D. Saran .....	133
DAFTAR PUSTAKA .....	135
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	138

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Pertumbuhan Jumlah Pelanggan Listrik Prabayar .....	7
2. Model Momen kritis Pelayanan ( <i>The Moment of Truth Model</i> ) .....	17
3. Faktor Determinan di Sekitar Konsumen .....	28
4. Model Perilaku Konsumen Dan Pengaruh-Pengaruh Terhadapnya .....	31
5. Model Perilaku Pembeli .....	33
6. Model Terperinci Karakteristik Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	33
7. Paradigma Penelitian .....	56
8. Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	85
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Lingkup Wilayah Desa di Kecamatan Depok .....	86
10. Frekuensi Responden Berdasarkan Penilaian Sikap .....	88
11. Frekuensi Responden Berdasarkan Penilaian Kelas Sosial .....	90
12. Frekuensi Responden Berdasarkan Penilaian Bauran Pemasaran .....	92
13. Frekuensi Responden Berdasarkan Penilaian Perilaku Konsumen .....	93
14. Hasil Uji heteroskedastitas menggunakan program SPSS .....	99

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Tunggakan Pelanggan PT. PLN (Persero) .....	64
2. Kisi-Kisi Instrumen .....	67
3. Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	85
4. Frekuensi Responden Berdasarkan Lingkup Wilayah Desa di Kecamatan Depok .....	86
5. Hasil Analisis Deskriptif Statistik Frekuensi .....	87
6. Frekuensi Responden Berdasarkan Penilaian Sikap .....	88
7. Frekuensi Responden Berdasarkan Penilaian Kelas Sosial .....	90
8. Frekuensi Responden Berdasarkan Penilaian Bauran Pemasaran .....	91
9. Frekuensi Responden Berdasarkan Penilaian Perilaku Konsumen .....	93
10. Output Uji Normalitas Data .....	95
11. Hasil Uji Linearitas .....	96
12. Hasil Uji Multikolinieritas .....	97
13. Hasil Analisis Regresi $X_1$ Terhadap $Y$ .....	100
14. Hasil Analisis Regresi $X_2$ Terhadap $Y$ .....	102
15. Hasil Analisis Regresi $X_3$ Terhadap $Y$ .....	105
16. Hasil Analisis Regresi Ganda .....	108

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian (Uji coba instrumen) .....	140
2. Tabel data uji coba instrument .....	146
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	150
4. Kuesioner Penelitian .....	162
5. Tabel Data Penelitian .....	167
6. Deskripsi Frekuensi Responden .....	175
7. Analisis Deskriptif Statistik .....	178
8. Uji Normalitas .....	185
9. Uji Linearitas .....	185
10. Uji Multikolinearitas .....	189
11. Uji Heteroskedastitas .....	189
12. Pengujian Hipotesis .....	191
13. Bukti Penelitian .....	197