

Nama : Dindin Solehudin  
NIM : 28010243  
Semester : 6 (enam) Manajemen

## Kasus

Peranan sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan kepada pelanggan di loket pembayaran rekening listrik daerah tamansari.

### Tujuan penelitian:

1. Menganalisis system informasi manajemen diloket pembayaran rekening listrik.
2. Menganalisis bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan di loket pembayaran rekening listrik dengan system POB
3. menganalisis pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan PLN dengan sistem POB
4. Mengidentifikasi peranan SIM, bukti fisik, dan daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan dengan system POB

### Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel penelitian yang digunakan dan definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Variabel bebas (independent) yang terdiri dari :

##### 1. Sistem informasi manajemen ( $X_1$ )

SIM adalah sekumpulan dari manusia dan sumber-sumber daya modal didalam suatu organisasi yang bertanggungjawab mengumpulkan dan mengolah data menghasilkan informasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen didalam kegiatan perencanaan dan pengendalian (Bary E Chusing). Selanjutnya variable SIM diukur dengan indikator sebagai berikut :

- a. sistem yang digunakan
- b. Sasaran sistem
- c. Masukan dan keluaran sistem

##### 2. Bukti Fisik ( $X_2$ )

Bukti fisik merupakan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan saranakomunikasi (Tjiptono,2006:70).Selanjutnya variabel bukti fisik ( *tangible*) diukur dengan indikator sebagai berikut :

- a. Penataan interior dan eksterior
- b. Kerapian dan kebersihan ruangan
- c. Teknologi yang digunakan

Nama : Dindin Solehudin  
NIM : 28010243  
Semester : 6 (enam) Manajemen

### 3. Daya Tanggap ( $X_3$ )

Daya tanggap merupakan keinginan para staf untuk membantu parakonsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap (Tjiptono,2006:70).Selanjutnya variabel daya tanggap (*responsiveness*) diukur dengan indikator sebagai berikut :

- a. Siap membantu pelanggan
- b. Kecepatan dalam pelayanan
- c. Komunikasi yang lancar

### 2. Variabel Terikat (Dependent), yaitu :

Kepuasan pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler,2005:70).Variabel kepuasan pelanggan diukur menggunakan indikator sebagai berikut(Mas'ud,2004:447-448) :

- a. Perusahaan mau berdiskusi
- b. Reputasi perusahaan dipercaya
- c. Karyawan mengetahui dengan baik produk yang ditawarkan
- d. Produk baru yang ditawarkan dapat memenuhi kebutuhan

### Hubungan asimetris lebih dari dua variable

