

**DISERTASI**

**PENGARUH SERVICE SOCIAL SKILLS, CUSTOMER ORIENTATION  
DAN PLN SERVICE EXPERTISE TERHADAP SERVICE FRIENDSHIPS,  
TRUST DAN DAMPAKNYA TERHADAP CUSTOMER COMPLIANCE**

*The Influence Of Service Social Skills, Customer Orientation And  
PLN Service Expertise on Service Friendships, Trust and Its Impact  
on Customer Compliance*



Oleh :

**NOER SOERATMOKO**

**NIM : 1271800009**

**PROGRAM DOKTOR ILMU EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2022**

**DISERTASI**

**PENGARUH SERVICE SOCIAL SKILLS, CUSTOMER ORIENTATION  
DAN PLN SERVICE EXPERTISE TERHADAP SERVICE FRIENDSHIPS,  
TRUST DAN DAMPAKNYA TERHADAP CUSTOMER COMPLIANCE**

*The Influence Of Service Social Skills, Customer Orientation And  
PLN Service Expertise on Service Friendships, Trust and Its Impact  
on Customer Compliance*



Oleh :

**NOER SOERATMOKO**  
NIM : 1271800009

**PROGRAM DOKTOR ILMU EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2022**

**PENGARUH SERVICE SOCIAL SKILLS, CUSTOMER ORIENTATION  
DAN PLN SERVICE EXPERTISE TERHADAP SERVICE FRIENDSHIPS,  
TRUST DAN DAMPAKNYA TERHADAP CUSTOMER COMPLIANCE**

*The Influence Of Service Social Skills, Customer Orientation And  
PLN Service Expertise on Service Friendships, Trust and Its Impact  
on Customer Compliance*

**DISERTASI**

**Untuk Memperoleh Gelar Doktor  
Dalam Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi  
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Oleh :

**NOER SOERATMOKO**  
**NIM : 1271800009**

**PROGRAM DOKTOR ILMU EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2022**

DISERTASI

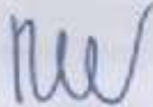
PENGARUH SERVICE SOCIAL SKILLS, CUSTOMER ORIENTATION  
DAN PLN SERVICE EXPERTISE TERHADAP SERVICE FRIENDSHIPS,  
TRUST DAN DAMPAKNYA TERHADAP CUSTOMER COMPLIANCE

*The Influence Of Service Social Skills, Customer Orientation And PLN  
Service Expertise on Service Friendships, Trust and Its Impact on Customer  
Compliance*

Oleh:

**NOER SOERATMOKO**  
**NPM: 127.180.0009**

Promotor



**(Prof. Dr. Amiartuti Kusmaningtyas, SH, MM)**

Co-Promotor



**(Dr. Hotman Panjaitan, MT, MM)**

MENGETAHUI:

KETUA PROGRAM DOKTOR ILMU EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA



**(Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, SE, MS, Ak. CPA)**

PENGARUH SERVICE SOCIAL SKILLS, CUSTOMER ORIENTATION  
DAN PLN SERVICE EXPERTISE TERHADAP SERVICE FRIENDSHIPS,  
TRUST DAN DAMPAKNYA TERHADAP CUSTOMER COMPLIANCE

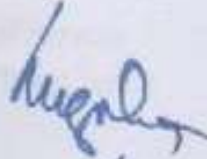
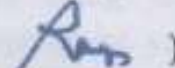
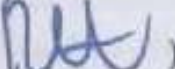

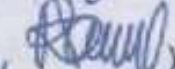
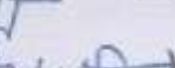




*The Influence Of Service Social Skills, Customer Orientation And PLN  
Service Expertise on Service Friendships, Trust and Its Impact on Customer  
Compliance*

Oleh:

**NOER SOERATMOKO**  
**NPM: 127.180.0009**

Disertasi ini telah diuji dan dinilai di depan tim penguji pada ujian Disertasi  
Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal 22 Maret 2022

**Panitia Penguji,**

- |            |   |   |
|------------|---|---|
| Ketua      | : Prof .Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA,CPA (   |  |
| Sekretaris | : Dr. H. Slamet Riyadi , M.Si ,Ak, C.A (      |  |
| Anggota    | : Prof. .Dr. Amiartuti Kusmaningtyas, SH,MM ( |  |
|            | Dr . Hotman Pandjaitan , , MT.MM (            |  |
|            | Prof. Dr. Hj.Tri Ratnawati , MS,Ak,CA,CPA (   |  |
|            | Prof .Dr. Tatik Suryani , MS (                |  |
|            | Dr. H. Abdul Malik, MM (                      |  |
|            | Dr. Muslimin A Rachim.MSc (                   |  |
|            | Dr. Nanis Susanti MM. (                       |  |
|            | Dr. Ida Bagus Cempena ,MM (                   |  |

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NOER SOERATMOKO  
NPM : NPM: 127.180.0009  
Alamat : Jln Ahmad V no 19 Pepelegi , Kab. Sidoarjo  
Program : Doktor Ilmu Ekonomi dan Bisnis  
Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Menyatakan bahwa "Disertasi" yang saya buat dengan judul:

**PENGARUH SERVICE SOCIAL SKILLS, CUSTOMER ORIENTATION DAN  
PLN SERVICE EXPERTISE TERHADAP SERVICE FRIENDSHIPS, TRUST  
DAN DAMPAKNYA TERHADAP CUSTOMER COMPLIANCE**

*The Influence Of Service Social Skills, Customer Orientation And PLN Service  
Expertise on Service Friendships, Trust and Its Impact on Customer Compliance*

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "Duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Disertasi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah di ajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah disertasi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia DISERTASI ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (DOKTOR) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Surabaya, Maret 2022



meterai  
NOER SOERATMOKO



## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of social service skills, customer orientation and PLN service expertise on service friendships, trust and their impact on customer compliance at the PLN Main Unit for South and Central Kalimantan. The study population was 18,915 customers of PLN. Using the Slovin formula with a tolerance of 5%, the sample size is 392 respondents.*

*Model testing with Generalized Least Square Estimation (GLS), structural equation modeling (SEM) analysis. The test results show the model (fit) can be seen from the values of GFI, AGFI, TLI, CFI, RMSEA and CMIN / DF, which are 0.912, 0.934, 0.952, 0.963, 0.067 and 0.906, respectively. be accepted. The results showed that: 1). Social service skills have an effect on service friendships. 2). Social service skills have no effect on PLN customer trust. 3). Social service skills have an effect on customer compliance for PLN Main Unit South and Central Kalimantan customers. 4). Customer orientation affects the service friendships of PLN customers. 5). Customer orientation has no effect on PLN customer trust. 6). Customer orientation has no effect on PLN customer compliance. 7). PLN Service Expertise affects PLN customer service friends. 8). PLN service expertise affects PLN customer trust. 9). PLN service expertise affects customer compliance of PLN customers. 10). Service friendships have an effect on PLN customer trust. 11). Service friendships affect the customer compliance of PLN customers. 12). Trust affects customer compliance of PLN Main Unit South and Central Kalimantan customers.*

*Given the large role of service friendships in customer compliance with PLN customers, it is recommended that management always improve service friendships by engaging in dyadic relationships. Thus, it is expected that customers will be happy to pay electricity bills according to the time specified. Further research is suggested to examine further the effect of social service skills on customer trust which in this study has not been influential. Likewise, the relationship between customer orientation and customer compliance with PLN customers has also not been influential in this study.*

*Keywords: Sevice social skills, Customer orientation, PLN Service expertise, Service friendships, Trust, V Customer compliance.*



## RINGKASAN

Tunggakan rekening listrik oleh pelanggan terjadi setiap bulan dari waktu ke waktu dan cenderung meningkat, ketika upaya penagihan rekening listrik mengalami penurunan intensitas. Artinya setiap bulan harus dilakukan penagihan ataupun upaya paksa berupa pemutusan sementara, agar tunggakan rekening listrik dipelanggan dapat dikendalikan karena akan mengganggu performance perusahaan dan kondisi keuangan perusahaan.

Sejak Wabah Covid 19 mulai bulan Januari 2020, pelanggan yang masuk dalam kategori tidak mampu mendapat bantuan pembayaran oleh pemerintah yaitu pelanggan Tarif R1 450 dan R1 900 sehingga pelanggan pada tarif tersebut secara umum terlunasi tidak ada tunggakan. Untuk pelanggan tarif R1M 900, R1 1300, R1 2200, R2, R3 dan lainnya, masuk dalam kategori mampu sehingga tidak mendapat subsidi. Pada pelanggan yang masuk dalam kategori mampu tersebut masih banyak yang selalu menunggak pembayaran.

Rumusan masalah dalam penelitian disertasi ini adalah sebagai berikut : 1). Apakah Service Social Skills berpengaruh terhadap Service Friendship?. 2). Apakah Service Social Skills berpengaruh terhadap Trust?. 3). Apakah Service Social Skills berpengaruh terhadap Customer Compliance?. 4). Apakah Customer Orientation berpengaruh terhadap Service Friendship?. 5). Apakah Customer Orientation berpengaruh terhadap Trust?. 6). Apakah Customer Orientation berpengaruh terhadap Customer Compliance?. 7). Apakah PLN Service Expertise berpengaruh terhadap Service Friendship?. 8). Apakah PLN Service Expertise berpengaruh terhadap Trust?. 9). Apakah PLN Service Expertise berpengaruh terhadap Customer Compliance?. 10). Apakah Service Friendship berpengaruh terhadap Trust?. 11). Apakah Service Friendship berpengaruh terhadap Customer Compliance?. 12). Apakah Trust berpengaruh terhadap Customer Compliance pada PLN Unit Induk Kalimantan Selatan dan Tengah?.

Populasi penelitian adalah sejumlah 18.915, pelanggan PLN. Menggunakan rumus Slovin dengan toleransi 5%, jumlah sampel sebesar 392 responden. Uji model dengan Generalized Least Square Estimation (GLS), analisis structural equation model (SEM). Hasil pengujian menunjukkan model (fit) terlihat dari nilai GFI, AGFI, TLI, CFI, RMSEA dan CMIN/DF, yang masing-masing sebesar 0.912, 0.934, 0.952, 0.963, 0.067 dan 0.906 semuanya berada pada rentang nilai yang diharapkan sehingga model dapat diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1). Service social skills berpengaruh signifikan terhadap service friendships. 2). Service social skills berpengaruh tidak signifikan terhadap trust pelanggan PLN. 3). Service social skills berpengaruh signifikan terhadap customer compliance pelanggan PLN

Unit Induk Kalimantan Selatan dan Tengah. 4). Customer orientation berpengaruh signifikan terhadap service friendships pelanggan PLN. 5). Customer orientation berpengaruh tidak signifikan terhadap trust pelanggan PLN. 6). Customer orientation berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan pelanggan PLN. 7). PLN service expertise berpengaruh signifikan terhadap service friendships pelanggan PLN. 8). PLN service expertise berpengaruh signifikan terhadap trust pelanggan PLN. 9). PLN service expertise berpengaruh signifikan terhadap customer compliance pelanggan PLN. 10). Service friendships berpengaruh signifikan terhadap trust pelanggan PLN. 11). Service friendships berpengaruh signifikan terhadap customer compliance pelanggan PLN. 12). Trust berpengaruh signifikan terhadap customer compliance pelanggan PLN Unit Induk Kalimantan Selatan dan Tengah.

Temuan ini membawa implikasi secara teoritis bahwa variabel Service social skills berpengaruh signifikan terhadap peningkatan service friendships dan customer compliance pelanggan dalam hal environmental behaviors, interpersonal behaviors, self-related behaviors, dan task-related behaviors. Variabel customer orientation berpengaruh signifikan positif terhadap peningkatan service friendships dalam hal memahami kebutuhan pelanggan, memahami prioritas pelanggan, menindaklanjuti masukan pelanggan secara sistematis, dan melakukan survei kepuasan pelanggan. Variabel PLN service expertise berpengaruh signifikan positif terhadap peningkatan service friendships, kepercayaan pelanggan dan customer compliance. Variabel service friendships berpengaruh signifikan positif terhadap peningkatan kepercayaan pelanggan dan customer compliance pelanggan dalam hal hubungan dyadic, perhatian dan kepedulian (afeksi), bersifat sukarela, bersifat egalitarian, dan kawan dalam melakukan kegiatan bersama-sama. Variabel kepercayaan pelanggan berpengaruh signifikan positif terhadap peningkatan customer compliance pelanggan dalam hal mampu, dapat dipercaya, terhubung, dan bisa diandalkan

Mengingat besarnya peran service friendships terhadap customer compliance pelanggan PLN, maka disarankan agar pihak manajemen untuk selalu meningkatkan service friendships dengan melakukan hubungan dyadic. Dengan demikian maka diharapkan pelanggan akan dengan senang hati membayar tagihan rekening listrik sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.. Penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti secara lebih jauh tentang pengaruh service social skills terhadap kepercayaan pelanggan yang pada penelitian ini belum berpengaruh. Demikian juga hubungan customer orientation terhadap customer compliance pelanggan PLN, dan juga Customer orientation terhadap kepercayaan pelanggan yang juga belum berpengaruh dalam penelitian ini.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala limpahan Rahmad, Hidayah dan Karunia- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Disertasi yang merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi Program Pasca Sarjana Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya , dengan judul : PENGARUH SERVICE SOCIAL SKILLS, CUSTOMER ORIENTATION DAN PLN SERVICE EXPERTISE TERHADAP SERVICE FRIENDSHIPS, TRUST DAN DAMPAKNYA TERHADAP CUSTOMER COMPLIANCE

Dalam menyelesaikan Program Doktor ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam memberikan Motivasi, bimbingan, dukungan dan arahan kepada penulis. Oleh karena itu sudah sepatutnya jika penulis pada kesempatan ini ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Prof. Dr. Amiartuti Kusmaningtyas, SH,MM, Selaku Promotor, dan ketua penguji yang telah mencurahkan segala tenaga maupun pikiran disela sela kesibukan beliau yang begitu padat dalam memberikan dorongan serta bimbingan kepada penulis sehingga disertasi ini dapat selesai
2. Bapak Dr. Hotman Panjaitan, MT, MM, selaku co Promotor dan penguji yang dengan kesabarannya memberikan semangat, bimbingan dan arahan dalam penulisan disertasi ini sehingga dapat selesai
3. Bapak Prof Dr. Mulyanto Nugroho, MM,CMA,CPA, selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan selaku penguji yang telah banyak memberikan arahan dan masukan perbaikan dalam penulisan disertasi ini sehingga dapat selesai.
4. Bapak Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si,Ak,CA, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan selaku penguji, yang telah banyak memberikan arahan dan masukan perbaikan dalam penulisan disertasi ini sehingga dapat selesai.
5. Ibu Prof. Dr.Hj. Tri Ratnawati, SE,Ak,MS.C.A, selaku Ketua Program Study Doktor Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Yang telah banyak memberikan motivasi , dorongan , dalam penyelesaian Disertasi ini, sehingga dapat selesai.

6. Ibu Prof Dr.Dra.Tatik Suryani, Psi.MM, selaku penguji yang telah banyak memberikan masukan dan arahan untuk perbaikan dalam penyelesaian Disertasi ini.
7. Ibu Dr. Nanis Susanti, MM, Selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan arahan untuk perbaikan dalam penyelesaian Disertasi ini.
8. Bapak Dr. Ida Bagus Cempena, MM, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan arahan untuk perbaikan dalam penyelesaian Disertasi ini.
9. Para Bapak Ibu Dosen, yang telah memberikan ilmu dalam menempuh pendidikan Program Doktor Ilmu Ekonomi di Fakultas Ekonomi, Universitas 17 Agustus Surabaya.
10. Istri Tercinta Nuraini Taleba, dan anak anaku tersayang Herlambang Eka Cahya, Indah Cahya Perwitasari, dan Nadia Cahya Fajrina, yang telah menjadi inspirasi dan motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan pendidikan pada program Studi Doktor Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas 17 Agustus Surabaya.
11. Jajaran Manajemen dan karyawan PT. PLN Unit Induk Wilayah Kalimantan selatan dan Tengah, yang telah membantu memberikan izin melakukan penelitian dan pengambilan data , sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Disertasi pada program Studi Doktor Ilmu Ekonomi, Fakultas Ilmu Ekonomidan Bisnis, Universitas 17 Agustus Surabaya.
12. Kepada Semua Rekan Rekan DIE 38, yang senantiasa memberi motivasi dan dukungan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan Disertasi pada program Studi Doktor Ilmu Ekonomi, Fakultas Ilmu Ekonomi dan bisnis , Universitas 17 Agustus Surabaya.

Pada akhirnya, diharapkan disertasi ini dapat menambah referensi bagi peneliti pada penelitian berikutnya.

Surabaya, Maret 2022

Noer Soeratmoko

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS DISERTASI.....	iv
ABSTRACT.....	v
RINGKASAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II	
TELAAH PUSTAKA .....	9
2.1. Landasan Teori .....	9
2.1.1 Teori Sosial Kognitif ( <i>Social Cognitive Theory</i> ).....	9
2.1.2 <i>Service Social Skills</i> .....	10
2.1.2.1 Karakteristik Keterampilan Sosial .....	11
2.1.3 <i>Customer Orientation</i> .....	15
2.1.4 <i>PLN Service Expertise</i> .....	19
2.1.5 <i>Service Friendships</i> .....	21
2.1.5.1 Fungsi Persahabatan .....	22
2.1.6 <i>Trust</i> .....	24
2.1.7 <i>Customer Compliance</i> .....	27
2.2. Hubungan Antar Variabel .....	28
2.3. Penelitian Terdahulu .....	37

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS .....	66
3.1.Kerangka Proses Berfikir .....	66
3.2.Kerangka Konseptual .....	67
3.3.Hipotesis Penelitian .....	68
BAB IV METODE PENELITIAN .....	70
4.1. Rancangan Penelitian .....	70
4.2. Populasi dan Sampel Penelitian .....	70
4.2.1 Populasi Penelitian .....	70
4.2.2 Sampel Penelitian .....	71
4.3. Variabel dan Definisi operasional Variabel.....	72
4.3.1 Variabel Penelitian .....	72
4.3.2 Definisi Operasional Variabel .....	73
4.4. Instrumen Penelitian .....	75
4.5. Teknik Pengukuran .....	76
4.6. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	76
4.7. Teknik Pengumpulan Data .....	76
4.8. Teknik Analisis Data.....	76
4.8.1 Analisis Deskriptif .....	77
4.8.2 Uji Validitas dan Reabilitas .....	77
4.8.3 Pengujian Hipotesis .....	77
BAB V HASIL PENELITIAN .....	81
5.1. Data Hasil Penelitian.....	81
5.1.1 Gambaran Umum Objek penelitian .....	81
5.1.2 Data dan Sumber Data Penelitian .....	81
5.1.3 Deskripsi Responden .....	82
5.2. Analisis Hasil Penelitian .....	84
5.2.1 Hasil Uji Validitas .....	85
5.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	87
5.2.3 Deskripsi Variabel Penelitian .....	87
5.2.4 Evaluasi Hasil Validitas Data .....	93
5.2.4.1 Evaluasi Normalitas .....	93
5.2.4.2 Evaluasi Outlinieritas .....	94
5.2.4.3 Multikolinieritas .....	97
5.2.5. Uji Model penelitian .....	97
5.2.5.1 <i>Measurement</i> Model Penelitian .....	99
5.2.5.2 Struktur Model Penelitian .....	108

5.2.5.3 Uji Kesesuaian Model ( <i>Goodness of Fit Test</i> ) .....	110
5.2.5.4 Pengujian Parameter .....	112
5.2.5.5 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	115
5.2.5.6 Pengujian Hipotesis .....	116
BAB. VI. PEMBAHASAN .....	120
6.1. Pembahasan .....	121
6.1.1 <i>Service social skills</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>service friendships</i> pelanggan PLN.....	122
6.1.2 <i>Service social skills</i> berpengaruh tidak signifikan Terhadap <i>trust</i> pelanggan PLN .....	122
6.1.3 <i>Service social skills</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>customer compliance</i> pelanggan PLN.....	124
6.1.4 <i>Customer orientation</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>service friendships</i> pelanggan PLN.....	125
6.1.5 <i>Customer orientation</i> berpengaruh tidak signifikan terhadap <i>trust</i> pelanggan PLN.....	127
6.1.6 <i>Customer orientation</i> berpengaruh tidak signifikan terhadap <i>customer compliance</i> pelanggan PLN .....	129
6.1.7 PLN <i>service expertise</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>service friendships</i> pelanggan PLN.....	131
6.1.8 PLN <i>service expertise</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>trust</i> pelanggan PLN .....	133
6.1.9 PLN <i>service expertise</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>customer compliance</i> pelanggan PLN.....	134
6.1.10 <i>Service friendships</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>trust</i> pelanggan PLN .....	136
6.1.11 <i>Service friendships</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>customer compliance</i> pelanggan PLN.....	138
6.1.12 <i>Trust</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>customer</i> <i>compliance</i> pelanggan PLN. ....	139
6.2. Implikasi Teoritis dan Praktis Penelitian .....	141
6.2.1 Implikasi Teoritis .....	141
6.2.2 Implikasi Praktis.....	142
6.2.3 Kontribusi Bagi Teori Ilmu Ekonomi.....	142
6.3. Keterbatasan Studi.....	142

BAB VII. PENUTUP .....	144
7.1. Simpulan .....	144
7.2. Saran.....	147
7.2.1 Kepada Manajemen PLN .....	148
7.2.2 Kepada Penelitian Lain .....	148
Daftar Pustaka .....	149



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Data Populasi Pelanggan Menunggak Per Unit Bulan Oktober Tahun 2019	71
4.2 Data Sample Penelitian.....	72
4.3 Indeks Kesesuaian dalam <i>SEM (Goodness of Fit Index)</i> .....	79
5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Golongan Tarif .....	82
5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur .....	83
5.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	83
5.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	84
5.5 Hasil Uji Validitas Korelasi <i>Pearson</i> .....	85
5.6 Hasil Uji Reliabilitas dengan <i>Cronbach alpha (<math>\alpha</math>)</i> .....	88
5.7 Deskripsi Variabel Service Social Skills .....	89
5.8 Deskripsi Variabel Orientasi pelanggan .....	90
5.9 Deskripsi Variabel PLN Service Expertise .....	91
5.10 Deskripsi Variabel Service Friendships .....	91
5.11 Deskripsi Variabel Kepercayaan pelanggan .....	92
5.12 Deskripsi Variabel Kepatuhan pelanggan .....	93
5.13 Hasil Pengujian Skewness dan Kurtosis .....	93
5.14 Mahalanobis Terbesar .....	94
5.15 <i>Loading Factor</i> Variabel Service Social Skills .....	100
5.16 <i>Loading Factor</i> Variabel Orientasi pelanggan .....	102
5.17 <i>Loading Factor</i> Variabel PLN Service Expertise .....	103
5.18 <i>Loading Factor</i> Variabel Service Friendships .....	104
5.19 <i>Loading Factor</i> Variabel Kepercayaan pelanggan .....	105
5.20 <i>Loading Factor</i> Variabel Kepatuhan pelanggan .....	106
5.21 <i>Confirmatory Factor Analysis / Loading Factor</i> .....	107
5.22 Hasil Uji <i>Goodness of Fit Index Structural Proposed Model</i> .....	108
5.23 Estimasi Parameter <i>Proposed Model</i> .....	109
5.24 Hasil Uji <i>Goodness of Fit Index Structural Final Model</i> .....	112
5.25 Estimasi Parameter <i>Final Model</i> .....	112
5.26 Koefisien Jalur Antar Variabel .....	114
5.27 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	115

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Model <i>Triadic Reciprocal Determinism</i> .....	9
3.1 Kerangka Proses Berfikir .....	66
3.2 Kerangka Konseptual Penelitian .....	68
5.1 Model Analisis SEM Penelitian .....	98
5.2 <i>Loading Factor</i> Variabel Service Social Skills .....	100
5.3 <i>Loading Factor</i> Variabel Orientasi pelanggan .....	101
5.4 <i>Loading Factor</i> Variabel PLN Service Expertise .....	102
5.5 <i>Loading Factor</i> Variabel Service Friendships .....	103
5.6 <i>Loading Factor</i> Variabel Kepercayaan pelanggan .....	104
5.7 <i>Loading Factor</i> Variabel Kepatuhan pelanggan .....	106
5.8 Struktural Model Penelitian Awal ( <i>Proposed Model</i> ) .....	109
5.9 Struktural Model Penelitian ( <i>Final Model</i> ) .....	111
5.10 Hasil SEM Penelitian .....	119

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Mapping Penelitian Terdahulu.....	169
2. Kuesioner.....	193
3. Frekuensi Bio Data Responden .....	199
4. Analisis Validitas dan Reliabilitas.....	201
5. Analisis Descriptives .....	214
6. Faktor <i>Loading</i> Variabel (CFA) .....	216
7. Analisis <i>Proposed Model</i> .....	221
8. Analisis <i>Final Model</i> .....	236
9. Tabulasi Responden Uji 30 .....	252