

EFEKTIVITAS PENDAPATAN LISTRIK PASCA BAYAR PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT INDUK WILAYAH SULSELBAR UP3 PAREPARE

*Effectiveness Of Post-Paying Electricity Income in PT. PLN (Persero) Unit Induk
Wilayah Sulselrabar UP3 Parepare*

Nurwahidah MS

Email : Widanurwahidah1@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Parepare
Jl. Jend. Ahmad Yani, Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan, 91131

Abstract

This research method is quantitative. The data collection techniques used in this study are observation, documentation, and interviews. The data analysis technique in this study uses effectiveness ratio analysis. The conclusion of this study said that in 2014 to 2018 the percentage of effectiveness of postpaid electricity income was at a very effective level, but the percentage level of income effectiveness each period fluctuated, due to delinquent customer payments until the occurrence of losses is the amount of energy lost in the process of flowing electrical energy.

Keywords: Effectiveness, Revenue

PENDAHULUAN

Pelayanan terhadap kebutuhan listrik yang efektif dan kepuasan masyarakat sebagai konsumen merupakan tuntutan yang harus dipenuhi oleh pemerintah melalui Perusahaan Listrik Negara, PT. PLN (Persero) menerapkan sistem pembayaran listrik dengan cara pasca bayar, yaitu sistem pembayaran dimana pelanggan menggunakan listrik terlebih dahulu dengan jangka waktu sebulan, baru setelah itu melakukan pembayaran sesuai dengan yang digunakan selama sebulan itu. Meskipun PT. PLN (Persero) menerapkan sistem pembayaran dengan terobosan baru yaitu listrik pra bayar untuk melakukan efisiensi biaya dan mempercepat penerimaan kas perusahaan tetapi nyatanya sistem pembayaran pasca bayar yang lebih unggul dalam kepuasan masyarakat. PLN saat ini tengah gencar mensosialisasikan pergantian listrik pasca bayar menjadi listrik prabayar, yang rencananya akan diterapkan diseluruh pelanggan yang disubsidi oleh pemerintah. Tetapi banyak pemerintah daerah yang tidak menerima kebijakan PLN tersebut.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah kantor PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar UP3 Parepare Jl. Veteran No.32 Kota Parepare.

Teknik Analisis Data

Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menyatakan karakteristik individu atau kelompok.

Untuk mengetahui efektivitas pendapatan listrik pasca bayar maka digunakan analisis efektivitas dengan rumus perhitungan efektivitas sebagai berikut:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Penjualan}}{\text{Rencana/Anggaran Penjualan}} \times 100\%$$

Untuk mengetahui efektif atau tidaknya pendapatan listrik pasca bayar dapat diukur dengan menggunakan kriteria dan indikator sebagai berikut:

- 1% - 20% = Sangat Tidak Efektif
- 21% - 40% = Tidak Efektif
- 41% - 60% = Kurang Efektif
- 61% - 80% = Efektif
- 81% - 100% = Sangat Efektif

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Anggaran dan Realisasi Pendapatan Penjualan PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulsebar UP3 Parepare Tahun 2014 s/d 2018

Tahun	Anggaran Penjualan (Rp)	Realisasi Penjualan (Rp)
2014	74,605,780,184	87,010,963,252
2015	82,066,358,202	93,770,493,937
2016	90,272,994,022	99,138,230,023
2017	99,300,293,425	111,292,919,888
2018	109,230,322,767	114,503,243,025
Jumlah	455,475,775,600	505,715,850,125

Sumber: Diolah, Data PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulsebar UP3 Parepare.

Berdasarkan data pada tabel 1 tentang anggaran dan realisasi pendapatan penjualan pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulsebar UP3 Parepare tahun 2014 – 2018, menunjukkan bahwa pada tahun 2014 anggaran atau rencana penjualan yang ditetapkan PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulsebar UP3 Parepare adalah sebesar Rp. 74,605,780,184 dan pada akhir periode perusahaan mampu merealisasikan penjualan dengan total pendapatan sebesar Rp. 87,010,963,252. Perbandingan antara anggaran penjualan dan realisasi penjualan tahun 2014 dengan selisih sebesar Rp. 12,405,183,068, dapat dikatakan bahwa pada tahun 2014 perusahaan mampu mencapai target rencana penjualan.

Pada tahun 2015 anggaran atau rencana penjualan yang ditetapkan PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulsebar UP3 Parepare adalah sebesar Rp. 82,066,358,202 dan pada akhir periode perusahaan mampu merealisasikan penjualan dengan total pendapatan sebesar Rp. 93,770,493,937. Perbandingan antara anggaran penjualan dan realisasi penjualan tahun 2015 dengan selisih sebesar Rp. 11,704,135,735 dapat dikatakan bahwa pada tahun 2015 perusahaan mampu mencapai target rencana penjualan.

Pada tahun 2016 anggaran atau rencana penjualan yang ditetapkan PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulsebar UP3 Parepare adalah sebesar Rp. 90,272,994,022 dan pada akhir periode perusahaan mampu merealisasikan penjualan dengan total pendapatan sebesar Rp. 99,138,230,023. Perbandingan antara anggaran penjualan dan realisasi penjualan tahun 2016 dengan selisih sebesar Rp. 8,865,236,001 dapat dikatakan bahwa pada tahun 2016 perusahaan mampu mencapai target rencana penjualan.

Pada tahun 2017 anggaran atau rencana penjualan yang di tetapkan PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar UP3 Parepare adalah sebesar Rp. 99,300,293,425 dan pada akhir periode perusahaan mampu merealisasikan penjualan dengan total pendapatan sebesar Rp. 111,292,919,888. Perbandingan antara anggaran penjualan dan realisasi penjualan tahun 2017 dengan selisih sebesar Rp. 11,992,626,463 dapat dikatakan bahwa pada tahun 2017 perusahaan mampu mencapai target rencana penjualan.

Pada tahun 2018 anggaran atau rencana penjualan yang di tetapkan PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar UP3 Parepare adalah sebesar Rp. 109,230,322,767 dan pada akhir periode perusahaan mampu merealisasikan penjualan dengan total pendapatan sebesar Rp. 114,503,243,025. Perbandingan antara anggaran penjualan dan realisasi penjualan tahun 2018 ini terbilang paling sedikit di bandingkan selisih pada empat periode sebelumnya dengan selisih sebesar Rp. 5,272,920,258 dapat dikatakan bahwa pada tahun 2018 perusahaan mampu mencapai target rencana penjualan.

Pada tahun 2014 penjualan yang berhasil direalisasikan oleh PLN UP3 Parepare adalah sebesar Rp. 87,010,963,252, sedangkan anggaran penjualan yang ditetapkan oleh PLN UP3 Parepare adalah sebesar Rp. 74,605,780,184. Berdasarkan data tersebut maka perhitungan efektivitasnya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas} &= \frac{\text{Rp. 87,010,963,252}}{\text{Rp. 74,605,780,184}} \times 100\% \\ &= 86\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan analisis efektivitas tersebut yaitu 86%, maka dapat disimpulkan bahwa kategori efektivitas realisasi anggaran penjualan pada PLN UP3 Parepare tahun 2014 adalah Sangat Efektif (81% - 100%).

Kemudian pada tahun 2015 penjualan yang berhasil direalisasikan oleh PLN UP3 Parepare adalah sebesar Rp. 93,770,493,937, sedangkan anggaran penjualan yang ditetapkan oleh PLN UP3 Parepare adalah sebesar Rp. 82,066,358,202. Berdasarkan data tersebut maka perhitungan efektivitasnya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas} &= \frac{\text{Rp. 93,770,493,937}}{\text{Rp. 82,066,358,202}} \times 100\% \\ &= 87\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan analisis efektivitas tersebut yaitu 87%, maka dapat disimpulkan bahwa kategori efektivitas realisasi anggaran penjualan pada PLN UP3 Parepare tahun 2015 adalah Sangat Efektif (81% - 100%).

Kemudian pada tahun 2016 penjualan yang berhasil direalisasikan oleh PLN UP3 Parepare adalah sebesar Rp. 99,138,230,023, sedangkan anggaran penjualan yang ditetapkan oleh PLN UP3 Parepare adalah sebesar Rp. 90,272,994,022. Berdasarkan data tersebut maka perhitungan efektivitasnya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas} &= \frac{\text{Rp. 99,138,230,023}}{\text{Rp. 90,272,994,022}} \times 100\% \\ &= 91\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan analisis efektivitas tersebut yaitu 91%, maka dapat disimpulkan bahwa kategori efektivitas realisasi anggaran penjualan pada PLN UP3 Parepare tahun 2016 adalah Sangat Efektif (81% - 100%).

Kemudian pada tahun 2017 penjualan yang berhasil direalisasikan oleh PLN UP3 Parepare adalah sebesar Rp. 111,292,919,888, sedangkan anggaran penjualan yang

ditetapkan oleh PLN UP3 Parepare adalah sebesar Rp. 99,300,293,425. Berdasarkan data tersebut maka perhitungan efektivitasnya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas} &= \frac{\text{Rp. 111,292,919,888}}{\text{Rp. 99,300,293,425}} \times 100\% \\ &= 89\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan analisis efektivitas tersebut yaitu 89%, maka dapat disimpulkan bahwa kategori efektivitas realisasi anggaran penjualan pada PLN UP3 Parepare tahun 2017 adalah Sangat Efektif (81% - 100%).

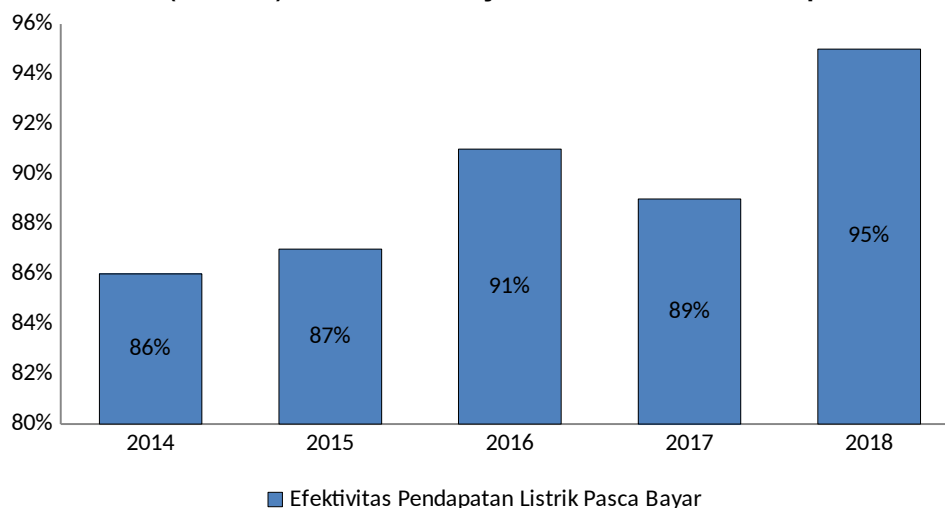
Kemudian pada tahun 2018 penjualan yang berhasil direalisasikan oleh PLN UP3 Parepare adalah sebesar Rp. 114,503,243,025, sedangkan anggaran penjualan yang ditetapkan oleh PLN UP3 Parepare adalah sebesar Rp. 109,230,322,767. Berdasarkan data tersebut maka perhitungan efektivitasnya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas} &= \frac{\text{Rp. 114,503,243,025}}{\text{Rp. 109,230,322,767}} \times 100\% \\ &= 95\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan analisis efektivitas tersebut yaitu 95%, maka dapat disimpulkan bahwa kategori efektivitas realisasi anggaran penjualan pada PLN UP3 Parepare tahun 2018 adalah Sangat Efektif (81% - 100%).

Adapun grafik presentase efektivitas pendapatan listrik pasca bayar sebagai berikut:

Gambar 1
Grafik Presentase Efektivitas Pendapatan Listrik Pasca Bayar Tahun 2014-2018 pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar UP3 Parepare



Berdasarkan data pada gambar 1 tentang presentase efektivitas pendapatan listrik pasca bayar pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar UP3 Parepare tahun 2014-2018, menunjukkan bahwa dari tahun 2014 sampai dengan 2015 mengalami peningkatan sebesar 1%, pada tahun 2015 sampai 2016 kembali mengalami peningkatan sebesar 4%, tetapi pada tahun 2016 sampai 2017 efektivitas pendapatan listrik pasca bayar menurun sebesar 2% dan pada tahun berikutnya pada tahun 2018 presentase efektivitas pendapatan listrik pasca bayar meningkat sebanyak 6%.

Tingkat presentase hasil perhitungan analisis efektivitas pendapatan listrik pasca bayar PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar UP3 Parepare pada tahun 2014 sampai dengan 2018 mengalami fluktuatif. Penyebab penjualan mengalami fluktuatif yaitu tidak

stabilnya pemakaian tenaga listrik pelanggan, adanya penunggakan pembayaran pelanggan hingga terjadinya susut atau sering disebut losses yaitu sejumlah energi yang hilang dalam proses pengaliran energi listrik mulai gardu induk sampai dengan konsumen PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar UP3 Parepare.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Tingkat presentase hasil perhitungan analisis efektivitas pendapatan listrik pasca bayar PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar UP3 Parepare pada tahun 2014 sampai dengan 2018 mengalami fluktuatif.
2. Pada tahun 2014 efektivitas realisasi anggaran penjualan pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar UP3 Parepare adalah 86% dengan kategori sangat efektif. Pada tahun 2015 efektivitas realisasi anggaran penjualan pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar UP3 Parepare adalah 87% dengan kategori sangat efektif. Pada tahun 2016 efektivitas realisasi anggaran penjualan pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar UP3 Parepare adalah 91% dengan kategori sangat efektif. Pada tahun 2017 efektivitas realisasi anggaran penjualan pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar UP3 Parepare adalah 89% dengan kategori sangat efektif. Pada tahun 2018 efektivitas realisasi anggaran penjualan pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar UP3 Parepare adalah 95% dengan kategori sangat efektif.

Saran

1. Penulis menyarankan kepada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar UP3 Parepare agar membuat anggaran penjualan yang dilakukan secara cermat serta mengumpulkan informasi-informasi pendukung agar anggaran penjualan yang dibuat akurat.
2. Pendapatan perusahaan saat ini sudah semakin membaik terlihat setiap tahunnya realisasi penjualan lebih besar dibandingkan anggaran penjualan tetapi perusahaan juga harus dapat melakukan penekanan biaya operasional agar tidak terjadinya pemborosan dalam penggunaan biaya, selain yang di akibatkan oleh susut dan biaya lainnya yang akan mengakibatkan turunnya laba perusahaan.
3. Kedepannya pihak PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar UP3 Parepare agar kiranya mencegah hal yang dapat menurunkan efektivitas pendapatan seperti adanya penunggakan pembayaran pelanggan hingga terjadinya susut atau sering disebut losses yaitu sejumlah energi yang hilang dalam proses pengaliran energi listrik mulai gardu induk sampai dengan konsumen PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar UP3 Parepare

DAFTAR PUSTAKA

- Ariel Sharon Sumenge. 2013. *Analisis Efektifitas Dan Efisiensi Pelaksanaan Anggaran Belanja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Minahasa Selatan*. Universitas Sam Ratulangi Manado:Manado.
- Badan Pusat Statistik Kota Parepare. 2018. Tentang jumlah penduduk kota Parepare. Artikel diakses pada tanggal 11 Desember 2018, dari <https://pareparekota.bps.go.id/dynamictable/2017/11/23/24/jumlah-penduduk-kota-parepare-menurut-jenis-kelamin-2012-2016-.html>
- Bunyamin Sulhajriah. 2018. *Analisis Kepuasan Pelanggan Listrik Pra Bayar Dan Pasca Bayar Pada PT PLN (Persero) Wilayah Sulselrabar Area Parepare*. Universitas Muhammadiyah Parepare:Parepare.

- Christine Lidya Manongga. 2014. *Efektivitas Pajak Penerangan Jalan Dan Kontribusinya Terhadap Pendapatan Asli Daerah Di Kabupaten Minahasa Utara*. Universitas Sam Ratulangi Manado. Artikel diakses pada tanggal 25 Januari 2019 dari <https://media.neliti.com/media/publications/2123-ID-efektivitas-pajak-penerangan-jalan-dan-kontribusinya-terhadap-pendapatan-asli-da.pdf>
- Fitri Eriyanti. 2019. *Efektivitas Pelaksanaan Kebijakan Meter Prabayar Pada Pt. Pln Persero Wilayah Kerja Ulp (Unit Layanan Pelanggan) Indarung*. Universitas Negeri Padang. Artikel diakses pada tanggal 28 Januari 2019 <https://ranahresearch.com/index.php/R2J/article/view/37>
- BUMN. 2003. Tentang Bada Usaha Milik Negara. Artikel diakses tanggal 20 dari <http://bppt.Jabarprov.go.id/assets/data/arsip/uu-9-BUMN.PDF>
- Belkoui, Ahmed Riahi. 2006. *Accounting Theory*, Teori Akuntansi, Edisi 4 Empat, Jakarta.
- Bodnar, H. George dan William S. Hopwood, 2000. *Sistem Informasi Akuntansi*, Buku I, Edisi Ke-6, Penerjemah Amir Abadi Jusuf dan Rudi M. Tambunan, Salemba Empat, Jakarta.
- E. Kieso, Donald, Jerry J, Weygandt and Teery D. Warfield, 2011. *Intermediate Accounting*, Edisi 12. Erlangga. Jakarta.
- Fakultas Ekonomi dan Bisnis. 2018. *Panduan Penyusunan Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Parepare: Parepare.
- Handoko. 2009. *Pengertian Efektivitas*, artikel diakses tanggal 1 November 2018, dari <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/download/8252/7388>
- Harnanto. 2003. *Akuntansi Perpajakan*. BPFE. Yogyakarta.
- Ikatan Akuntansi Indonesia. 2004. "*Standar Akuntansi Keuangan*". Salemba Empat, Jakarta.
- Julita. 2012. *Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Anggaran Pendapatan Dan Belanja Pada Badan Lingkungan Hidup Provinsi Sumatera Utara*. Sumatera Utara.
- John J. Wild. 2003. *Analisis Laporan Keuangan*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kiesto,el al. 2009. *Jenis Pendapatan*. Artikel diakses tanggal 4 November 2018, dari <http://repository.unpas.ac.id/30309/3/bab%2011.pdf>
- Kusnad. 2000. *Klasifikasi Pendapatan*, artikel diakses tanggal 5 November 2018, dari <https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/3847/Bab%202.pdf>
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Dua. UPP STIM. YKPN, Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2005. *Akuntansi Sektor Publik*. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Mosal, Maurin M. 2013. Analisis Efektivitas Kontribusi Pajak Parkir terhadap PAD Dan Penerapan Akuntansi di Kota Manado. *Jurnal EMBA Vol. 1 No.4 Desember*

- 2013, artikel diakses pada tanggal 25 Desember 2018 dari <http://www.unsrat.ac.id>
- Muhamad Tasrif. 2005. Pengamat Kelistrikan. Artikel diakses pada tanggal 2 Desember 2018 dari www.tempointeraktif.com
- Meleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT.Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Muasaroh. 2010. Aspek-aspek Efektifitas studi Tentang Efektifitas Pelsksanaan Program Pelaksanaan PNPM-MP. Universitas Brawijaya Malang.
- Ni Putu Sri Harta Mimba, P Ayu Ratna Dewi. 2014. Artikel diakses tanggal 1 November 2018, dari *Pengaruh Efektivitas Penerapan System Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah pada Kualitas Laporan Keuangan*. <http://kim.ung.ac.id/index.php/KIMFEB/article/viewFile/2047/2026>
- Ikatan Akuntan Indonesia. 2017. Standar Akuntansi Keuangan. Per Efektif 1 januari 2017. Jakarta: Ikatan Akuntan Indonesia.
- Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Nomor 28 Tahun 2016 (Online). 2018. *Tentang Tarif Tenaga Listrik Yang Disediakan Oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)*. artikel diakses pada tanggal 23 November 2018, dari <https://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/lt581ab746bc0f7/node/lt511dd27988fd5/peraturan-menteri-energi-dan-sumber-daya-mineral-nomor-28-tahun-2016>
- Rasyida Leila. 2016. *Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Area Ciputat*. Institut Pertanian Bogor. Artikel diakses pada tanggal 27 Januari 2019 <https://media.neliti.com/media/publications/112832-ID-analisis-perbedaan-kualitas-pelayanan-li.pdf>
- Rakyatku.com, artikel diakses pada tanggal 10 Desember 2018, dari <http://news.rakyatku.com/read/99502/2018/05/03/pembayaran-listrik-jadi-prabayar-wabup-soppeng-minta-pln-pikir-dampaknya>
- Santoso, Iman. 2007. *Akuntansi Keuangan Menengah*. Buku satu. Refika Aditama. Bandung
- Sugiono, 2014. *Populasi*, artikel diakses tanggal 9 November 2018, dari <http://www.google.com/search?safe=strict&source=android-browser&ei=mFTIW47HEdr9rQHdtkwAw&ins=false&q=populasi+menurut+sugiono+2014&oq+&gs>
- Sutaro. 2009. *Faktor-faktor efektivitas*. Artikel diakses pada tanggal 19 November 2018. <http://kim.ung.ac.id/index.php/KIMFEB/article/viewFile/2047/2026>
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sondang P, Siagian. 2001. *Definisi Efektivitas*, artikel diakses pada 22 November 2018, dari <http://noebangetz.blogspot.com/2009/07/definisi-atau-pengertian-efektivitas.html>
- Standart prosedur pelayanan prabayar. 2010. *prosedur pelayanan listrik prabayar*. Jakarta: PT.PLN (persero).
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R dan B*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Siagian, 2008. *Efektivitas Organisasi*. Erlangga. Jakarta
- Ulum, Ihyaul (2009). *Audit Sektor Publik Suatu Pengantar*. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.

- Umi Narimawati. 2010. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Agung Media12. Jakarta.
- Valen Abraham Lumingkewas. 2013. *Pengakuan pendapatan dan Beban Atas Laporan Keuangan Pada Pt. Bank Sulut*. Jurnal Emba. Volume . Manado.
- Wahdatana Anis. 2016. *Analisis Pengaruh Pendapatan dan Beban pada PT. Duta Satrya Adhi Persada Banjar Baru*. Artikel diakses pada tanggal 20 November 2018, dari <http://sia.stiepancasetia.ac.id>download>
- Yusi, Syahirman. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*, Penerbit Citrabook Indonesia, Palembang.
- Yesenia S, Edward H. 2014. *Pengaruh kualitas layanan dan produk terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan Kentucky Fried Chicken di Tangerang Selatan*. Jurnal Manajemen dan Organisasi.
- Zaki Baridwan. 2004. *Intermediate Accounting*. BPFE. Cetakan Pertama. Edisi Ke Delapan. Yogyakarta.