

LISTRIK PRABAYAR DILIHAT DARI PERILAKU KONSUMEN

Azwar

Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta Kampus UI Depok 16425

Email:

Abstrak

Listrik Prabayar adalah salah satu program PLN untuk memenuhi kepuasan pelanggan, dengan listrik Prabayar ini PLN berharap pelanggan bisa mudah mengendalikan pemakaian, mudah membayar dan bisa hemat. Namun demikian tentang program listrik Prabayar ini perlu dibuktikan dengan penelitian, dengan masalah bagaimana sikap pelanggan terhadap listrik Prabayar, dan dengan menggunakan metode survey dan pendekatan purposive, cluster, quota dan non random sampling, data dikumpulkan dengan daftar pertanyaan, ditabulasi dan diolah dengan pendekatan kualitatif, sehingga kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini adalah bahwa dengan menggunakan listrik Prabayar, pengendalian pemakaian listrik lebih mudah dilakukan, dengan menggunakan listrik Prabayar, mudah melakukan penghematan, dan dengan menggunakan listrik Prabayar, pembayaran listrik lebih mudah dilakukan selain itu saran yang bisa diberikan adalah sebaiknya pihak PLN mengadakan sosialisasi kepada pelanggan dalam penggunaan listrik pra bayar agar pelanggan mengetahui cara pemakaian yang benar, dan memaksimalkan fasilitas yang sudah ada seperti pembelian token melalui ATM, serta seluruh cabang ATM dapat digunakan pelanggan untuk membeli token.

Kata kunci : listrik, Prabayar, perilaku, konsumen, mudah dan hemat, token

PENDAHULUAN

Listrik dalam masyarakat modern adalah kebutuhan pokok karena listrik sangat diperlukan bukan hanya di kantor, disekolah, dihotel bahkan rumah tangga pun sangat membutuhkan tersedianya tenaga listrik. Listrik tidak hanya dibutuhkan dipabrik-pabrik, diperusahaan-perusahaan untuk menjalankan kegiatan produksi, tetapi dirumah-rumah pun listrik diperlukan karena sebagian besar alat-alat yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga menggunakan tenaga listrik.

Kebutuhan listrik di Indonesia belum semuanya terlayani karena penyediaan listrik oleh PLN belum dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat baik untuk industri maupun untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga. Oleh

karena itu PLN masih berusaha untuk memenuhi kebutuhan listrik masyarakat dengan baik, baik dengan membangun pusat-pusat pembangkit tenaga listrik melalui anak perusahaan PLN, tetapi juga menawarkan kepada pihak swasta untuk ikut menyediakan tenaga listrik baik dengan program listrik 10.000 Mega Watt pertama dan 10.000 Mega Watt program listrik ke dua, namun program lain pun juga dilakukan oleh PLN untuk memenuhi kebutuhan listrik dan untuk mengatasi pemadaman listrik bergiliran yang pada dasarnya merugikan kepada masyarakat baik bagi rumah tangga apalagi bagi perusahaan-perusahaan dan pabrik-pabrik.

Untuk mengatasi pemadaman listrik bergiliran PLN pernah menghimbau kepada masyarakat untuk ikut berhemat pemakaian

listrik dengan mematikan lampu listrik 2 titik setiap sore hari. Tetapi yang paling menarik adalah program penghematan pemakaian listrik rumah tangga melalui system listrik Pra Bayar yang katanya bisa memudahkan bagi masyarakat untuk mengendalikan pemakaian listriknya sekaligus berhemat dalam pemakaian listrik tersebut. Oleh karena itu saya ingin membuktikan dengan penelitian ini bahwa dengan system listrik pra bayar bisa menghemat dan menguntungkan bagi masyarakat dengan judul **“Listrik Prabayar Dilihat Dari Perilaku Konsumen Di Depok”**

PERUMUSAN MASALAH

Bagaimana tanggapan konsumen terhadap listrik pra bayar, apakah sistem listrik pra bayar lebih menguntungkan bagi konsumen.

Dalam penelitian ini tanggapan yang ingin didapatkan dari konsumen meliputi:

1. Dengan menggunakan listrik pra bayar pengendalian pemakaian listrik lebih mudah dikendalikan
2. Dengan menggunakan listrik pra bayar mudah melakukan penghematan
3. Dengan menggunakan listrik pra bayar lebih mudah untuk membayar biaya listriknya.

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Semakin positif tanggapan masyarakat terhadap listrik pra bayar, maka akan semakin banyak masyarakat menggunakan listrik pra bayar.
2. Bahwa listrik pra bayar tersebut bisa dijadikan alat untuk penghematan pemakaian listrik.

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian ini akan memberikan gambaran tentang listrik pra bayar yang ditetapkan oleh PLN kepada konsumen

2. Hasil penelitian ini akan menjadikan masukan bagi PLN dalam melanjutkan program listrik pra bayar tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Listrik

Listrik adalah suatu tenaga yang tidak terlihat oleh panca indra manusia. Akan tetapi listrik dapat dirasakan dan dimanfaatkan oleh manusia. Manusia sangat membutuhkan listrik dan banyak sekali manfaatnya. Contoh ; listrik digunakan untuk penerangan lampu di kala malam hari, untuk alat elektronik, dan masih banyak yang lain.

Listrik dihasilkan dari pusat pembangkit listrik. Energi listrik dihasilkan dari energi lain oleh pembangkit listrik, seperti tenaga air, tenaga nuklir, tenaga batubara, dll. Setelah itu dikirim melalui transmisi dan disalurkan ke rumah, industri, kantor, dll.

Sangat besar manfaat listrik bagi kita oleh karena itu mari gunakan listrik dengan hemat dan efisien agar kesinambungan tenaga listrik tetap terjaga.

Pengertian Listrik Dinamis

Listrik dinamis adalah listrik yang dapat bergerak. Cara mengukur kuat arus pada listrik dinamis dengan cara muatan listrik dibagi waktu dengan satuan muatan listrik adalah coulomb dan satuan waktu adalah detik. Kuat arus pada rangkaian bercabang sama dengan kuat arus yang masuk dengan kuat arus yang keluar

Sementara itu, pada rangkaian seri, kuat arus tetap sama di setiap ujung-ujung hambatan. Sebaliknya, tegangan berbeda pada hambatan. Pada rangkaian seri, tegangan sangat bergantung pada hambatan. Akan tetapi, pada rangkaian bercabang tegangan tidak berpengaruh pada hambatan. Semua itu telah dikemukakan dalam hukum Kirchoff yang berbunyi “jumlah kuat arus listrik yang masuk sama dengan jumlah kuat arus listrik yang keluar”.

Berdasarkan hukum Ohm, bahwa cara mengukur tegangan listrik adalah kuat arus dikali hambatan. Hambatan nilainya selalu sama karena tegangan sebanding dengan kuat arus. Tegangan memiliki satuan volt (V) dan kuat arus adalah ampere (A), serta hambatan adalah ohm.

Hukum Ohm

Aliran arus listrik dalam suatu rangkaian tidak berakhir pada alat listrik, tapi melingkar kembali ke sumber arus. Pada dasarnya, alat listrik bersifat menghambat arus listrik. Hubungan antara arus listrik, tegangan, dan hambatan, dapat diibaratkan seperti air yang mengalir pada suatu saluran.

Setiap arus yang mengalir melalui suatu penghantar selalu mengalami hambatan. Hambatan listrik dilambangkan dengan R, beda potensial V, dan kuat arus I. Jadi, hubungan antara R, V, dan I, secara matematis dapat dirumuskan sebagai berikut. $V=I.R$

Rangkaian Listrik

Rangkaian listrik adalah rangkaian alat-alat listrik yang terhubung dan teraliri dalam suatu rangkaian listrik. Rangkaian listrik terbagi menjadi beberapa model. Berikut ini macam rangkaian listrik. Rangkaian listrik berdasarkan terbuka atau tertutupnya rangkaian listrik, yaitu: rangkaian terbuka adalah rangkaian yang memiliki ujung sehingga arus tidak dapat mengalir dan rangkaian tertutup adalah rangkaian yang tidak memiliki ujung sehingga arus dapat mengalir. Rangkaian listrik berdasarkan cabangnya, yaitu: rangkaian seri (berurutan); dan rangkaian paralel (bercabang).

Listrik Pra Bayar

Listrik Pra Bayar (LPB) merupakan pelayanan PLN dalam menjual listrik dengan cara pelanggan membayar di awal. Seperti pulsa Prabayar yang lebih akrab dikenal di kalangan pengguna *handphone* (HP)

."Pelanggan membeli sejumlah nilai tertentu sebelum menggunakan listrik dari PLN."

LPB diluncurkan untuk menjawab keluhan masyarakat. "Antara lain soal melonjaknya pemakaian listrik, sering menerima keluhan tentang pembacaan meteran yang tidak benar, kedatangan petugas pencatatan meteran yang dianggap mengganggu, juga soal pemadaman listrik akibat pelanggan telat bayar.

Dengan layanan LPB, keluhan di atas diharapkan tidak ada lagi. Dengan LPB, tak akan ada petugas pencatatan yang datang ke rumah dan keluhan soal melonjaknya tagihan juga tak akan ada lagi. Dalam sistem pascabayar, pengguna listrik memang tak diketahui secara persis berapa energi listrik yang digunakannya. Pelanggan baru tahu saat membayar di loket PLN atau di mesin ATM. Ketika tagihannya lebih besar dari biasanya, pelanggan umumnya terkejut. Buntutnya, ia bisa menyalahkan petugas meteran, dengan LPB, pengguna bisa langsung mengecek pemakaian listriknya. Ia juga bisa melihat, berapa energi listrik yang masih tersisa dan konsumen bisa mengendalikan sendiri pemakaian listriknya.

Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen akan mencerminkan sikap dari konsumen dalam melakukan konsumsi. Sikap konsumen akan terlihat dari tanggapan konsumen dalam menikmati dan memenuhi kebutuhannya, tanggapan tersebut akan tercermin dari kepuasan yang didapatkan oleh konsumen.

Menurut Basu Swasta dalam Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen (1987: hal 9) definisi perilaku konsumen adalah kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa-jasa, termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut. Ada dua elemen penting dari arti perilaku konsumen itu:

- (1) Proses pengambilan keputusan.
- (2) Kegiatan fisik, yang semua ini melibatkan individu dalam menilai, mendapatkan, dan mempergunakan barang-barang dan jasa-jasa ekonomis.

Mempelajari perilaku konsumen tidak hanya mempelajari apa (*what*) yang dibeli atau dikonsumsi, tetapi juga di mana (*where*), bagaimana kebiasaannya (*how often*), dan dalam kondisi macam apa (*under what conditions*) barang-barang dan jasa-jasa dibeli tersebut. Untuk dapat melihat dan menggambarkan seorang konsumen berperilaku dapat dilihat dari bahasan-bahasan berikut ini:

1. Konsumen Akhir dan Pembeli Individual

Konsumen akhir adalah individu-individu yang melakukan pembelian untuk memenuhi kebutuhan pribadinya atau konsumsi rumah tangganya. Perbedaan dasar antara konsumen akhir dengan pembeli industri atau pedagang perantara atau lembaga-lembaga, bahwa perilaku pembelian industri mempunyai motif yang berbeda dan sangat dipengaruhi oleh banyak serta macam individu yang berperan didalamnya.

Menurut Basu Swasta (1987) pembeli individual adalah seseorang yang melakukan pembelian tanpa atau sedikit sekali dipengaruhi oleh orang lain secara langsung, atau individu yang benar-benar melakukan pembelian. Ini bukan berarti bahwa orang lain tidak terlibat dalam proses terjadinya pembelian, bagaimanapun juga banyak orang kan terlibat dalam pengambilan keputusan untuk membeli.

Dalam tabel berikut dapat kita lihat bermacam-macam peran yang terjadi dalam perilaku konsumen.

Tabel 2.1 Macam Peranan dalam Perilaku Konsumen

Peranan	Keterangan
1. <i>Initiator</i>	Individu yang mempunyai inisiatif pembelian barang tertentu, atau yang mempunyai kebutuhan/keinginan tetapi tidak mempunyai wewenang untuk melakukannya sendiri
2. <i>Influencer</i>	Individu yang mempengaruhi keputusan untuk membeli baik secara sengaja atau tidak sengaja
3. <i>Decider</i>	Individu yang memutuskan apakah akan membeli atau tidak, apa yang akan dibeli, bagaimana membelinya, kapan dan dimana membelinya
4. <i>Buyer</i>	Individu yang melakukan transaksi pembelian sesungguhnya
5. <i>User</i>	Individu yang mempergunakan produk atau jasa yang dibeli.

Sumber : Basu Swasta (1987), *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen* (hlm.42)

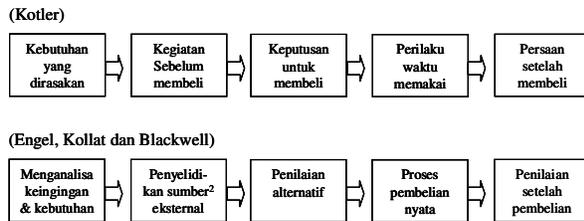
Di dalam proses terjadinya pembelian terdapat peranan-peranan. Diantara peranan-peranan dalam pembelian tersebut, yang terpenting adalah peranan ketiga. Karena itu, perusahaan dapat meneliti siapa dalam keluarga yang memutuskan sesuatu pembelian, untuk kemudian mengarahkan promosi kepada anggota keluarga itu.

2. Pembelian Sebagai Suatu Proses

Suatu kegiatan pembelian yang nyata hanyalah merupakan salah satu tahap dari keseluruhan proses mental dan kegiatan-kegiatan fisik lainnya yang terjadi dalam proses pembelian pada suatu periode waktu tertentu serta pemenuhan kebutuhan tertentu. Bagian proses lainnya yang mempersiapkan dan mengikuti pembelian nyata tersebut amatlah penting dipahami. Analisa suatu proses pembelian merupakan suatu rangkaian tahapan yang diambil oleh seseorang konsumen.

Tahap-tahap dalam proses kegiatan suatu pembelian, digambarkan oleh Philip Kotler dan model perbandingan dari Engel, Kollat dan Blackwell seperti tergambar di bawah ini.

Gambar 1. Tahap-Tahap Dalam Proses Pembelian



Sumber : Basu Swasta (1987), *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*

Banyak peranan atau faktor yang mempengaruhi pada tiap tahap dalam proses pembelian, baik faktor ekstern maupun intern. Perusahaan harus memahami apa yang terjadi dalam tiap tahap dari proses pembelian, sehingga dapat menyusun kegiatan pemasarannya atas dasar tahap-tahap tersebut. Jadi, bila ingin realistis dalam menganalisa perilaku konsumen, maka harus dipelajari lingkungan sosial, psikologis individu dan lembaga-lembaga lain yang mempengaruhi dan membatasi tiap tahap perilaku konsumen dalam proses pembeliannya. Dalam teori pasar, di pasar hanya terdapat 2 komponen yaitu produsen dan konsumen. Produsen dalam kegiatannya bersikap yang disebut perilaku produsen dan konsumen dalam kegiatannya selalu menampilkan perilaku konsumen. Jadi setiap ada kegiatan bisnis ataupun transaksi maka disitu akan ada perilaku konsumen. Oleh karena itu kalau kita ingin mendalami perilaku konsumen banyak penelitian dibidang perilaku konsumen yang bisa dilakukan. Berikutnya adalah rencana penelitian

tentang perilaku konsumen yang bisa dilakukan pada tahun mendatang.

METODE PENELITIAN

Untuk menjawab pertanyaan penelitian yang berjudul Listrik Prabayar Dilihat Dari Perilaku Konsumen Di Depok ini menggunakan metode penelitian survey dengan mengajukan daftar pertanyaan kepada konsumen listrik pra bayar.

Metode samplingnya menggunakan:

1. Purposive sampling, penelitian dilakukan di perumahan-perumahan yang ada di Depok yang sudah menggunakan listrik pra bayar.
2. Cluster sampling, penelitian dilakukan terhadap kelompok konsumen listrik pra bayar baik yang pemakaiannya 900 watt, 1300 watt, 2300 watt dan lebih besar dari 2300 watt.
3. Quota sampling, penelitian dilakukan untuk masing-masing kelompok konsumen listrik pra bayar sebanyak 30 responden.
4. Non random sampling, penentuan respondennya dilakukan secara non random.

Untuk pengumpulan datanya menggunakan daftar pertanyaan, kemudian dari daftar pertanyaan tersebut jawaban pelanggan ditabulasi berdasarkan nomor pertanyaan untuk semua kelompok pemakaian listrik pra bayar baik yang pemakaiannya 900 watt, 1300 watt, 2300 watt dan lebih besar dari 2300 watt. Kemudian setelah ditabulasi tanggapan konsumen tersebut dianalisis dan diinterpretasikan sesuai dengan data yang didapatkan.

HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

Pendapat Keseluruhan Responden

Setelah melakukan rekapitulasi data konsumen yang dikelompokkan berdasarkan daya masing-masing yaitu 900 watt, 1.300 watt, 2.200 watt dan >2.200 watt serta

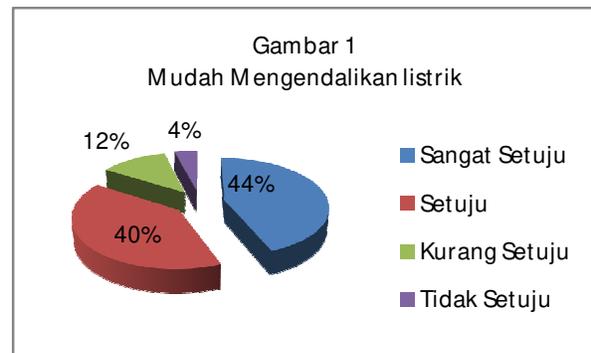
menjelaskan dan menjabarkan data perilaku konsumen terhadap tujuh variable penelitian yang dikelompokkan pada setiap variable penelitian dengan berdasarkan pengelompokan pada masing-masing daya.

Selanjutnya adalah merekapitulasi pendapat keseluruhan responden dengan menampilkan seluruh pendapat responden secara menyeluruh tanpa dibedakan dengan masing-masing daya. Hal ini dilakukan guna mendapatkan perilaku responden secara keseluruhan terhadap listrik pra bayar. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1, 2 dan 3.

Gambar 1, 2 dan 3 menampilkan keseluruhan pendapat responden yang berjumlah 120 orang yang menggunakan 120 kuesioner. Berikut adalah pembahasan pendapat keseluruhan responden berdasarkan tujuh variable yang digunakan dalam penelitian.

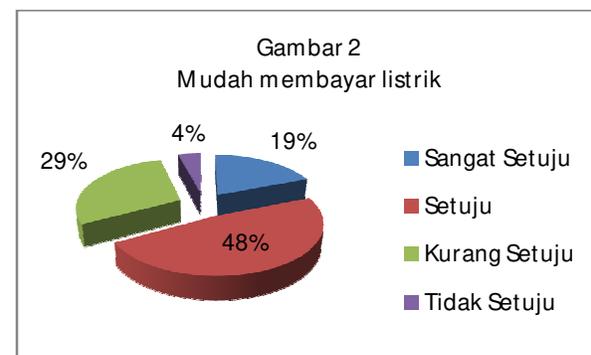
1) Kemudahan Mengendalikan Listrik Pra Bayar

Dilihat dari kemudahan responden dalam mengendalikan listrik pra bayar terdapat 44% yang menyatakan sangat setuju, 39% yang menyatakan setuju, 12% yang menyatakan kurang setuju dan 4% yang menyatakan tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1. Hal ini mencerminkan bahwa pemakaian listrik pra bayar mudah untuk dikendalikan karena terdapat nominal saldo listrik di meter pra bayar (MPB) yang dapat dilihat langsung oleh pelanggan dan akan berkurang sesuai dengan pemakaian. Hal ini yang menjadi alasan bahwa responden mudah mengendalikan listrik dengan menggunakan listrik pra bayar.



2) Kemudahan Membayar Biaya Listrik Pra Bayar

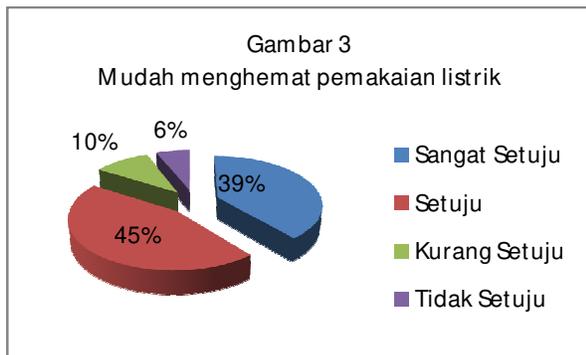
Dilihat dari kemudahan responden dalam membayar biaya listrik pra bayar terdapat 19% yang menyatakan sangat setuju, 27% yang menyatakan setuju, 29% yang menyatakan kurang setuju dan 4% yang menyatakan tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 2. Hal ini mencerminkan bahwa pelanggan mudah dalam membayar biaya listrik pra bayar karena saat ini sudah banyak terdapat *counter-counter* yang menjual token listrik selain di kantor pos dan ATM. Hal ini lah yang menjadikan responden mudah membayar biaya listrik pra bayar.



3) Kemudahan Penghematan Pemakaian Listrik

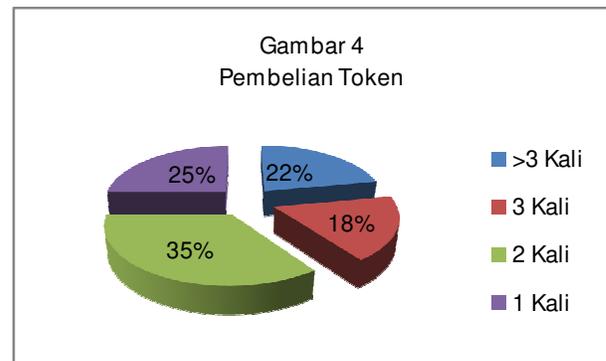
Dilihat dari kemudahan responden dalam penghematan pemakaian listrik pra bayar terdapat 39% yang menyatakan sangat setuju, 44% yang menyatakan setuju, 10% yang menyatakan kurang setuju dan 6%

yang menyatakan tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.36. Hal ini mencerminkan bahwa dengan sistem listrik pra bayar dapat memudahkan pelanggan dalam menghemat pemakaian listrik pra bayar karena secara tidak langsung terdapat peringatan melalui layar Meter Pra Bayar (MPB) yang menampilkan sisa saldo listrik di setiap waktu dan hal ini akan memacu pelanggan untuk menghemat pemakaian listrik jika listriknya tidak ingin cepat habis. Hal ini yang menjadikan pelanggan mudah dalam melakukan penghematan pemakaian listrik.



4) Intensitas Pembelian *Voucher Token* Per Bulan

Dilihat dari intensitas pembelian *voucher token* per bulan terdapat 22% yang membeli *voucher* >3 kali, 18% yang membeli *voucher* 3 kali, 35% yang membeli *voucher* 2 kali dan 25% yang membeli *voucher* 1 kali. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4. Hal ini mencerminkan bahwa pembelian *voucher token* tidak dapat diprediksi secara kuat jika melihat seluruh persentase yang hanya berbeda beberapa persen saja. Akan tetapi intensitas pembelian *token* sebanyak 2 kali yang lebih banyak digunakan oleh responden.



Kendala

Di setiap aktifitas sudah sewajarnya memiliki kendala untuk melakukannya demikian pula dengan pemakaian listrik pra bayar yang juga memiliki kendala untuk menggunakannya. Ketika melakukan penelitian, peneliti sering bertemu langsung dengan pelanggan PT PLN(Persero) yang sudah menggunakan listrik pra bayar. Ada beberapa kendala yang mereka eluhkan dalam pemakaian sistem listrik pra bayar. Kendala-kendala tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan responden terhadap listrik pra bayar yang belum menyeluruh. Terdapat keluhan dari beberapa responden terhadap biaya pembayaran listrik pra bayar yang lebih mahal jika dibandingkan dengan biaya pembayaran listrik paska bayar. Hal ini menyebabkan responden ingin mengajukan untuk pindah menggunakan listrik paska bayar.
- 2) Tidak seluruh ATM dapat digunakan untuk membeli *token* listrik. Salah satu ibu rumah tangga berkata bahwa tidak semua ATM yang tertara di brosur PT PLN(Persero) sebagai ATM yang menyediakan pelayanan pembelian *token* listrik menyediakan fitur pembelian *token* listrik. Hal ini dikeluhkan pelanggan karena kegiatan mereka yang padat dan tidak memungkinkan pergi ke bank atau *counter* listrik untuk membeli *token* listrik maka mereka memilih untuk membeli *token* listrik melalui ATM namun kenyataannya

tidak semua ATM yang seharusnya menyediakan pelayanan pembelian *token* berfungsi dengan baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan dari bab sebelumnya, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- a. Bahwa dengan menggunakan listrik Prabayar, pengendalian pemakaian listrik lebih mudah dilakukan
- b. Bahwa dengan menggunakan listrik Prabayar, mudah melakukan penghematan
- c. Bahwa dengan menggunakan listrik Prabayar, pembayaran listrik lebih mudah dilakukan

Saran

Saran yang dapat peneliti berikan sebagai masukan bagi PT PLN(Persero), antara lain:

- a. Mengadakan sosialisasi terhadap plus dan minus dalam penggunaan listrik pra bayar agar pelanggan mengetahui cara pemakaian yang benar
- b. Memaksimalkan fasilitas yang sudah ada seperti pembelian *token* melalui ATM. Sebaiknya seluruh cabang ATM dapat digunakan pelanggan untuk membeli *token*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Basu Swasta, Hani H. 1987. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*, Liberty, Yogyakarta.
- [2] Dharmmesta, Basu Swastha dan T. Hani Handoko. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen edisi pertama*, Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- [3] Freddy Rangkut, 1999, *Riset Pemasaran*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- [4] J. Supranto, 1986. *Metode Riset, Aplikasinya Dalam Pemasaran*, Edisi 4, LPFE-UI, Jakarta

- [5] -----, 1987. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menarik Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta
- [6] James, F. Engel, dkk, 1994. *Perilaku Konsumen Jilid 1*, Edisi 6. Alih Bahasa Fx Budiyanto, Binaputra Aksara, Jakarta
- [7] -----, *Perilaku Konsumen Jilid 2*, Edisi 6. Alih Bahasa Fx Budiyanto, Binaputra Aksara, Jakarta.
- [8] Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran, Edisi Bahasa Indonesia Jilid 1*, Edisi 9, PT. Prenhallindo, Jakarta
- [9] Kotler, Philip, Amstong, Gerry, 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Bahasa Indonesia Jilid 1*, Edisi 12, Erlangga, Jakarta
- [10] -----, *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Bahasa Indonesia Jilid 2*, Edisi 12, Erlangga, Jakarta
- [11] Setiadi, Nugroho J. 2010. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Kencana.
- [12] Suryo, Eko. 2010 "TOKEN". Dalam Standar Prosedur Pelayanan Listrik Pra Bayar, Jakarta.
- [13] PT PLN(Persero) Distribusi Jakarta Raya Dan Tangerang. Standar Prosedur Pelayanan Listrik Pra Bayar. Jakarta.