

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Logo PT PLN (Persero).....	8
GAMBAR 1.2 Konsumsi Energi Listrik di Beberapa Negara di Dunia .....	10
GAMBAR 1.3 Konsumsi Listrik di Dunia .....	11
GAMBAR 1.4 Pengguna Listrik Pasca dan Prabayar Jawa Barat dan Banten Area Bandung Tahun 2014 .....	13
GAMBAR 2.1 Kerangka Pemikiran .....	34
GAMBAR 3.1 Tahapan Penelitian .....	43
GAMBAR 4.1 Responden Listrik Prabayar Berdasarkan Pekerjaan.....	53
GAMBAR 4.2 Responden Listrik Pasca Bayar Berdasarkan Pekerjaan .....	54
GAMBAR 4.3 Responden Listrik Prabayar berdasarkan Jenis Pelanggan...	55
GAMBAR 4.4 Responden Listrik Pasca Bayar berdasarkan Jenis Pelanggan .....	55
GAMBAR 4.5 Responden Listrik Prabayar berdasarkan Biaya Penggunaan Listrik Tiap Bulan.....	56
GAMBAR 4.6 Responden Listrik Pasca Bayar berdasarkan Biaya Penggunaan Listrik Tiap Bulan.....	57
GAMBAR 4.7 Responden Listrik Prabayar berdasarkan Jumlah Pengguna Listrik .....	58
GAMBAR 4.8 Responden Listrik Pasca Bayar berdasarkan Jumlah Pengguna Listrik .....	58
GAMBAR 4.9 Responden Listrik Prabayar berdasarkan Lokasi Memperoleh Pelayanan.....	59
GAMBAR 4.10 Responden Listrik Pasca Bayar berdasarkan Lokasi Memperoleh Pelayanan .....	60
GAMBAR 4.11 Responden Listrik Prabayar berdasarkan Jenis Pelayanan yang Pernah Diminta/Didapatkan .....	61
GAMBAR 4.12 Responden Listrik Pasca Bayar berdasarkan Jenis	

Pelayanan yang Pernah Diminta/Didapatkan.....	62
GAMBAR 4.13 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kinerja PLN yang Diterima Pelanggan Listrik Prabayar Pada Garis Kontinum .....	64
GAMBAR 4.14 Kualitas Pelayanan PLN Berdasarkan Harapan Pelanggan Listrik Prabayar Pada Garis Kontinum .....	66
GAMBAR 4.15 Diagram Kartesius Pelanggan Listrik Prabayar.....	70
GAMBAR 4.16 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kinerja PLN yang Diterima Pelanggan Listrik Pasca Bayar Pada Garis Kontinum.....	73
GAMBAR 4.17 Kualitas Pelayanan PLN Berdasarkan Harapan Pelanggan Listrik Pasca Bayar Pada Garis Kontinum.....	75
GAMBAR 4.18 Diagram Kartesius Pelanggan Listrik Pasca Bayar .....	79