

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi, Misi, dan Logo Perusahaan	7
1.1.3 Bidang Usaha Perusahaan	9
1.2 Latar Belakang Penelitian	10
1.3 Perumusan Masalah	14
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	15
1.5 Tujuan Penelitian	16
1.6 Manfaat Penelitian	16
1.6.1 Aspek Teoritis	16
1.6.2 Aspek Praktis	16
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	17
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	19
2.1.1 Teori-teori Terkait Penelitian.....	19

2.1.1.1 Manajemen Pemasaran.....	19
2.1.1.2 Kualitas Jasa/Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	19
2.1.1.3 Kepuasan Pelanggan (Konsumen)	20
2.1.2 Penelitian Terdahulu	22
2.2 Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Karakteristik Penelitian.....	35
3.2 Alat Pengumpulan Data	36
3.2.1 Variabel Operasional.....	36
3.2.2 Skala Pengukuran.....	40
3.3 Tahapan Penelitian	42
3.4 Populasi dan Sampel	46
3.4.1 Populasi	46
3.4.2 Sampel.....	46
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	48
3.6 Validitas dan Reliabilitas	48
3.6.1 Uji Validitas	49
3.6.2 Uji Reliabilitas	49
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	50
3.7.1 Teknik Analisis Data.....	50
3.7.1.1 Analisis Deskriptif	50
3.7.1.2 Tingkat kepuasan Pelanggan.....	51
3.7.1.3 <i>Importance Performance Analysis</i>	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Karakteristik Responden	55
4.1.1 Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
4.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Pelanggan Berdasarkan Segmentasi	56
4.1.3 Responden Berdasarkan Biaya Penggunaan Listrik Tiap Bulan	58
4.1.4 Responden Berdasarkan Jumlah Pengguna Listrik	59

4.1.5 Responden Berdasarkan Lokasi Memperoleh Pelayanan	61
4.1.6 Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan yang Pernah Diminta/Didapatkan	62
4.2 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kinerja dan Harapan untuk Memperoleh Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar.....	65
4.2.1 Kinerja Pelanggan Listrik Prabayar	65
4.2.2 Harapan Pelanggan Listrik Prabayar.....	67
4.2.3 Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar	69
4.2.4 <i>Importance Performance Anysis</i> Pelanggan Listrik Prabayar	69
4.3 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kinerja dan Harapan untuk Memperoleh Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Pasca Bayar	73
4.3.1 Kinerja Pelanggan Listrik Pasca Bayar.....	73
4.3.2 Harapan Pelanggan Listrik Pasca Bayar	76
4.3.3 Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Pasca Bayar.....	78
4.3.4 <i>Importance Performance Anysis</i> Pelanggan Listrik Pasca Bayar	78
4.4 Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar dan Listrik Pasca Bayar	82
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran.....	86
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	86
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	88
DAFTAR PUSTAKA	89