

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Gambaran Umum Institusi	1
1.1.1 Sejarah PT. PLN (persero)	1
1.1.2 Visi dan Misi PT. PLN (persero)	2
1.1.3 Makna Logo PT. PLN	3
1.1.4 Struktur Organisasi Instusi	5
1.1.5 Lokasi Unit Kerja	6
1.2 Latar Belakang	7
1.3 Rumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Manfaat Penelitian	15
1.6 Sistematika Penulisan	15
1.7 Rencana dan penjadwalan kerja	18
1.8 Lingkup penugasan	18
1.8.1 Kendala-kendala penugasan	19

1.8.2 Target Pemecahan Masalah	20
--------------------------------------	----

BAB II TEMPAT KERJA PRAKTEK

2.1. Landasan Teori	21
2.1.1. Manajemen pemasaran.....	21
2.1.2. Kualitas Layanan	21
2.1.3. Pengertian pelayanan tambah daya	23
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	27
2.2. Kerangka Pemikiran.....	30
2.3. Hipotesis	31
2.4. Penelitian Terdahulu	32

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Variabel Operasional.....	34
3.2.1 Variabel Operasional.....	37
3.2.2 Skala Pengukuran	45
3.2.3 Metode Successive Interval.....	46
3.3 Tahapan Penelitian.....	48
3.4 Populasi dan Sampel	49
3.4.1. Populasi	49
3.4.2. Sampel	50
3.4.3. Metode Sampling	50
3.5 Pengumpulan Data	51
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.5.2 Jenis Dan Sumber Data	53

3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	53
3.6.1.	Uji Validitas.....	53
3.6.2.	Uji Reliabilitas	56
3.6.3.	Hasil Uji Instrumen.....	57
3.7	Teknik Analisis Data.....	65
3.7.1.	Analisis Deskriptif	65
3.7.2.	Uji Asumsi Klasik.....	67
3.7.3.	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	68
3.7.4.	Uji T.....	68
3.7.5.	Uji F.....	69
3.7.6.	Koefisien Determinasi.....	70

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Hasil Penelitian.....	71
4.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	72
4.2	Deskripsi Variabel.....	73
4.2.1	Deskripsi Variabel Kualitas layanan.....	73
4.2.2	Deskripsi Variabel pelayanan Tambah Daya.....	75
4.2.3	Deskripsi Variabel kepuasan pelanggan.....	78
4.3.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	80
4.3.1.	Pengujian Validitas.....	80
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	87
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	88
4.3.3.1	Pengujian Normalitas.....	89

4.3.3.2 Pengujian Heteroskedastisitas.....	92
4.3.4. Uji Linier Berganda.....	93
4.3.5. Pengujian Hipotesis.....	94
4.3.5.1. Uji T.....	94
4.3.5.2. Uji F.....	96
4.3.5.3. Koefisien Determinasi (R).....	97

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	99
5.2. Saran.....	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN