

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Depan Skripsi	i
Halaman Judul Skripsi	ii
Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi	v
Halaman Persembahan	vi
Halaman Motto	vii
Abstraksi	viii
Abstract	x
Kata Pengantar	xii
Daftar Isi	xv
Daftar Tabel	xviii
Daftar Gambar	xix
Daftar Lampiran	xx

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4

BAB 2 KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1. Penelitian Terdahulu	5
2.2. Landasan Teori	9
2.2.1. Manajemen Operasional	9
2.2.2. Definisi Kualitas Pelayanan	10
2.2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan	11
2.2.4. Konsep Kepuasan Pelanggan	13
2.3. Kerangka Pemikiran	18

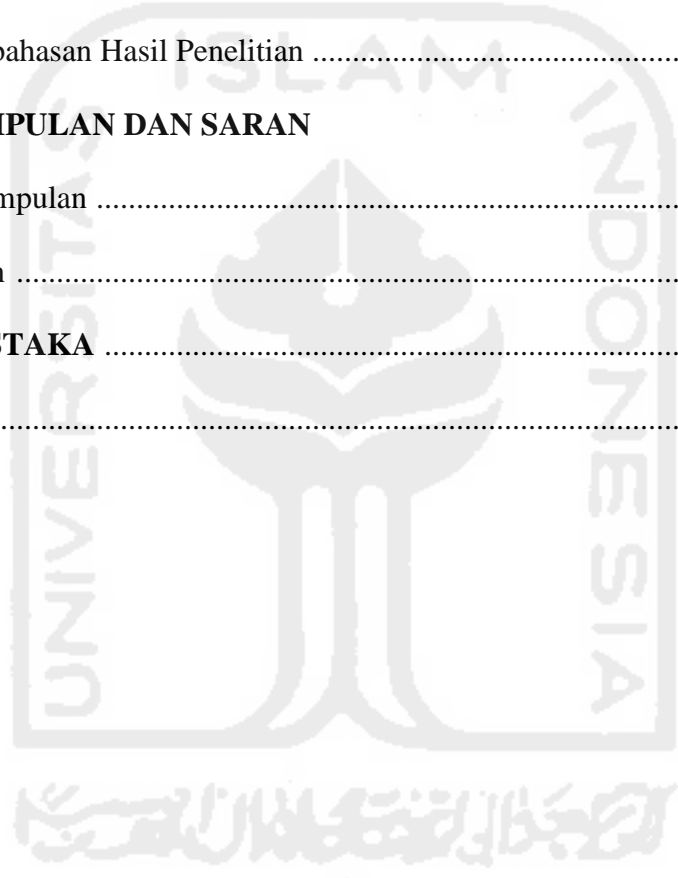
BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian	19
3.2. Variabel Penelitian	19
3.3. Definisi Operasional dan Dimensi Kualitas Layanan	19
3.4. Alat Pengumpulan Data	21
3.5. Metode Pengumpulan Data	22
3.6. Populasi dan Sampel	23
3.7. Uji Validitas dan Ujireabilitas	
3.7.1. Uji Validitas	25
3.7.2. Uji Reliabilitas	25
3.8. Tehnik Analisis Data	26

BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Deskriptif	29
4.1.1. Analisis Karakteristik Responden	29

4.2. Uji Instrumen Penelitian	32
4.2.1. Uji Validitas	33
4.2.2. Uji Reliabilitas	34
4.3. Analisis Penilaian Variabel Penelitian	35
4.4. Analisis Diagram Kartesius	39
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian	44
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	48
5.2. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	52



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Usia Responden	30
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	30
Tabel 4.3 Golongan Pelanggan	31
Tabel 4.4 Pendapatan Responden	31
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja	33
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan	34
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Reabilitas	35
Tabel 4.8 Analisis Kinerja Pada Pelanggan PT PLN	36
Tabel 4.9 Analisis Kepentingan Pada Pelanggan PT PLN	38

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	17
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	27
Gambar 4.1 Diagram Kartesius kualitas pelayanan pada PT. PLN	41



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	53
Lampiran 2 : Tabulasi jawaban Responden Tingkat Kinerja	59
Lampiran 3 : Tabulasi Jawaban Responden Tingkat Kepentingan.....	62
Lampiran 4 : Deskripsi Data Responden	67
Lampiran 5 : Hasil Valid dan Reliabel	68

