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