

## DAFTAR ISI

	Halaman
Daftar Isi .....	i
Daftar Tabel .....	iv
Daftar Gambar .....	v
Daftar Lampiran .....	vi
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Perumusan Masalah.....	7
1.3    Tujuan Penelitian .....	8
1.4    Manfaat Penelitian .....	8
1.5    Kerangka Pemikiran.....	8
1.6    Hipotesis.....	11
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1    Konsep Pemasaran.....	12
2.2    Listrik Prabayar.....	13
2.3    Definisi Bauran Pemasaran.....	16
2.3.1    Definisi Produk ( <i>Product</i> ).....	18
2.3.2    Definisi Harga ( <i>Price</i> ).....	20
2.3.3    Definisi Lokasi ( <i>Place</i> ).....	22
2.3.4    Definisi Promosi ( <i>Promotion</i> ).....	23
2.3.5    Definisi Proses ( <i>Process</i> ).....	25
2.3.6    Definisi Personal ( <i>People</i> ).....	26
2.4    Teori Kepuasan Pelanggan.....	29
2.4.1    Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	29
2.4.2    Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	31
2.4.3    Variabel Kepuasan Pelanggan.....	33
2.4.4    Faktor-faktor Penentu Kepuasan Pelanggan.....	33
2.5    Penelitian terdahulu.....	34

BAB III	METODE PENELITIAN .....	38
3.1	Obyek Penelitian .....	38
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	38
3.3	Jenis dan Metode Pengumpulan Data.....	38
3.3.1	Jenis Data.....	38
3.3.2	Metode Pengumpulan Data .....	39
3.4	Rancangan Pengambilan Sampel.....	40
3.4.1	Populasi.....	40
3.4.2	Sampel.....	40
3.5	Operasionalisasi variabel Penelitian.....	41
3.6	Pengujian Instrumen Penelitian.....	44
3.6.1	Uji Validitas.....	44
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	46
3.6.3	Penilaian Kelayakan Model Regresi dengan Uji.....	48
	Asumsi	
3.7	Teknik Analisis Data.....	49
3.7.1	Analisis Kualitatif.....	49
3.7.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
3.7.3	Uji Koefisien Regresi Parsial (t test).....	51
3.7.4	Uji Koefisien Regresi Simultan (F test).....	52
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	54
4.1.1	Sejarah Singkat PT PLN (Persero) UPJ Way Halim....	54
4.1.2	Visi, Misi, dan Motto PT PLN (Persero) UPJ Way.....	55
	Halim	
4.1.3	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	56
4.1.4	Aktivitas Perusahaan.....	57
4.2	Karakteristik Pelanggan.....	60

4.3	Deskripsi Bauran Pemasaran (X) Terhadap Kepuasan.....	62
	Pelanggan	
4.3.1	Pernyataan Mengenai Faktor <i>Product</i> (X1).....	62
4.3.2	Pernyataan Mengenai Faktor <i>Price</i> (X2).....	63
4.3.3	Pernyataan Mengenai Faktor <i>Place</i> (X3).....	64
4.3.4	Pernyataan Mengenai Faktor <i>Promotion</i> (X4).....	65
4.3.5	Pernyataan Mengenai Faktor <i>Personal</i> (X5).....	67
4.3.6	Pernyataan Mengenai Faktor <i>Process</i> (X6).....	68
4.4	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar (Y)..	69
4.5	Hasil dan Analisis.....	70
4.5.1	Analisis Data.....	70
	a. Regresi Linear Berganda.....	70
	b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	73
4.5.2	Uji Statistik.....	74
	a. Uji T.....	74
	b. Uji F.....	77
4.6	Implikasi Manajerial.....	78
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	81
5.1	Kesimpulan .....	81
5.2	Saran .....	82
	DAFTAR PUSTAKA.....	84
	LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	86