

DAFTAR ISI

	Halaman
Daftar Tabel	i
Daftar Gambar	ii
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	10
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Tentang Pelayanan.....	11
1. Pengertian Pelayanan	11
2. Prinsip Kualitas Pelayanan	13
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	16
4. Kualitas Pelayanan.....	22
5. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	27
6. Pelayanan Pelanggan.....	31
B. Tinjauan Tentang Pelanggan.....	37
1. Identifikasi Pelanggan (<i>customer</i>)	37
C. Tinjauan Tentang Kebijakan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik.	37
D. Kerangka Pemikiran.....	39
III. METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	42
B. Variabel Penelitian.....	42
C. Definisi Konseptual	43
D. Definisi Operasional	43
E. Populasi dan Sampel	45
1. Populasi.....	45
2. Sampel	46
F. Sumber Data.....	47
G. Teknik Pengumpulan Data.....	48
H. Skala dan Penentuan Skor.....	49
I. Teknik Pengolahan Data	49

J.	Teknik Pengujian Instrumen	50
1.	Uji Validitas	51
2.	Uji Realibilitas	52
K.	Teknik Analisis Data.....	53
1.	Statistik Deskriptif	55
L.	Teknik Keabsahan Data	56

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A.	Gambaran Umum PT.PLN (Persero) Rayon Way Halim Bandar Lampung.....	57
B.	Visi, Misi PT.PLN (Persero) Rayon Way Halim Bandar Lampung.....	58
C.	Struktur Organisasi PT.PLN (Persero) Rayon Way Halim Bandar Lampung.....	58

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

A.	Dimensi <i>Responsiveness</i>	64
1.	Kecepatan Pelayanan Sambungan Baru	64
2.	Kecepatan Pelayanan Perubahan Daya.....	71
3.	Kecepatan Menanggapi Pengaduan Gangguan.....	77
4.	Kesalahan Pembacaan kWh Meter	81
5.	Waktu Koreksi Kesalahan Rekening	86
6.	Lama Gangguan	92
7.	Jumlah Gangguan	95
B.	Dimensi <i>Reliability</i>	101
1.	Tegangan Tinggi di Titik Pemakaian.....	102
2.	Tegangan Menengah di Titik Pemakaian	105
3.	Tegangan Rendah di Titik Pemakaian	107
4.	Frekuensi di Titik Pemakaian	110
C.	Upaya Yang Dilakukan PT.PLN (Persero)Rayon Way Halim Bandar Lampung Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan	114
D.	Matriks Indikator Tingkat Mutu Pelayanan PT.PLN (Persero) Rayon Way Halim Bandar Lampung.....	117

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A.	Kesimpulan	121
B.	Saran	122

DAFTAR PUSTAKA