

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Rencana Pengembangan Pembangkit PT PLN (Persero) Distribusi Lampung	8
Tabel 2. Indikator dan Definisi Operasional.....	44
Tabel 3. Pengujian Validitas Variabel	52
Tabel 4. Uji Reliabilitas	53
Tabel 5. Klasifikasi Nilai Kategorisasi Rata-Rata.....	54
Tabel 6. Statistik Deskriptif Kejelasan dan Kemudahan Dalam Prosedur Pemasangan Sambungan Baru.....	65
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kejelasan dan Kemudahan Dalam Prosedur Pemasangan Sambungan Baru.....	65
Tabel 8. Statistik Deskriptif Jaminan Memperoleh Sambungan Baru Tepat Waktu	66
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Jaminan Memperoleh Sambungan Baru Tepat Waktu	67
Tabel 10. Statistik Deskriptif Kesesuaian Pembayaran Sambungan Baru Dengan Tarif Yang Berlaku	68
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Kesesuaian Pembayaran Sambungan Baru Dengan Tarif Yang Berlaku	68
Tabel 12. Statistik Deskriptif Permintaan Sambungan Baru Yang Dapat Dilakukan Melalui Website PLN atau <i>Contact Center</i> 123	69
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Permintaan Sambungan Baru Yang Dapat Dilakukan Melalui Website PLN atau <i>Contact Center</i> 123	70
Tabel 14. Statistik Deskriptif Kemudahan Dalam Mengurus Perubahan Daya	72
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Kemudahan Dalam Mengurus Perubahan Daya	72
Tabel 16. Statistik Deskriptif Permintaan Perubahan Daya Dapat Dilakukan Melalui Website PLN atau <i>Contact Center</i> 123	73
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Permintaan Perubahan Daya Dapat Dilakukan Melalui Website PLN atau <i>Contact Center</i> 123	73
Tabel 18. Statistik Deskriptif Jaminan Memperoleh Daya Listrik Tepat Waktu	75
Tabel 19. Distribusi Frekuensi Jaminan Memperoleh Daya Listrik Tepat Waktu	75
Tabel 20. Statistik Deskriptif Pembayaran Perubahan Daya Sesuai Tarif Yang Berlaku.....	76
Tabel 21. Distribusi Frekuensi Pembayaran Perubahan Daya Sesuai Tarif Yang Berlaku.....	77
Tabel 22. Statistik Deskriptif Kemudahan Dalam Menghubungi Petugas Gangguan	78

Tabel 23. Distribusi Frekuensi Kemudahan dalam menghubungi petugas gangguan.....	78
Tabel 24. Statistik Deskriptif Kecepatan Petugas Dalam Menanggapi Pengaduan Gangguan Sampai Tiba di Lokasi Kejadian	80
Tabel 25. Distribusi Frekuensi Kecepatan Petugas Dalam Menanggapi Pengaduan Gangguan Sampai Tiba di Lokasi Kejadian	80
Tabel 26. Statistik Deskriptif Ketepatan dan Ketelitian Petugas Dalam Mencatat Stand Meter.....	82
Tabel 27. Distribusi Frekuensi Ketepatan dan Ketelitian Petugas Dalam Mencatat Stand Meter	83
Tabel 28. Statistik Deskriptif Pembacaan Meter Oleh Petugas Yang Rutin Tiap Bulan.....	84
Tabel 29. Distribusi Frekuensi Pembacaan Meter Oleh Petugas Yang Rutin Tiap Bulan.....	84
Tabel 30. Statistik Deskriptif Kesalahan Pembacaan kWh Meter Yang Terjadi	85
Tabel 31. Distribusi Frekuensi Kesalahan Pembacaan kWh Meter Yang Terjadi	85
Tabel 32. Statistik Deskriptif Kecepatan Petugas Dalam Mengoreksi Kesalahan Rekening	87
Tabel 33. Distribusi Frekuensi Kecepatan Petugas Dalam Mengoreksi Kesalahan Rekening	87
Tabel 34. Statistik Deskriptif Ketepatan Perhitungan Rekening Listrik.....	89
Tabel 35. Distribusi Frekuensi Ketepatan Perhitungan Rekening Listrik.....	89
Tabel 36. Statistik Deskriptif Daya Tanggap dan Keramahan Atas Pengaduan Kesalahan Rekening	90
Tabel 37. Distribusi Frekuensi Daya Tanggap dan Keramahan Atas Pengaduan Kesalahan Rekening	91
Tabel 38. Statistik Deskriptif Kecepatan Petugas Dalam Memperbaiki Gangguan Pemadaman	92
Tabel 39. Distribusi Frekuensi Kecepatan Petugas Dalam Memperbaiki Gangguan Pemadaman	92
Tabel 40. Statistik Deskriptif Lama Pemadaman Yang Terjadi	94
Tabel 41. Distribusi Frekuensi Lama Pemadaman Yang Terjadi	94
Tabel 42. Statistik Deskriptif Jumlah Pemadaman Yang Terjadi	96
Tabel 43. Distribusi frekuensi Jumlah Pemadaman Yang Terjadi	96
Tabel 44. Statistik Deskriptif Pemberitahuan Pemadaman Melalui Website PLN atau Melalui Media Elektronik dan Cetak	97
Tabel 45. Distribusi Frekuensi Pemberitahuan Pemadaman Melalui Website PLN atau Melalui Media Elektronik dan Cetak	98
Tabel 46. Statistik Deskriptif Total Variabel	99
Tabel 47. Realisasi Tingkat Mutu Pelayanan Tegangan Tinggi di Titik Pemakaian Triwulan I tahun 2014 PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim	100
Tabel 48. Realisasi Tingkat Mutu Pelayanan Tegangan Menengah di Titik Pemakaian Triwulan I tahun 2014 PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim.....	103

Tabel 49. Realisasi Tingkat Mutu Pelayanan Tegangan Rendah di Titik Pemakaian Triwulan I tahun 2014 PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim.....	105
Tabel 50. Realisasi Tingkat Mutu Pelayanan Frekuensi di Titik Pemakaian Triwulan I tahun 2014 PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim	107
Tabel 51. Matriks Indikator Tingkat Mutu Pelayanan PT.PLN (Persero) Rayon Way Halim Bandar Lampung.....	107