

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR TABEL</b>	
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Pengertian Pelayanan.....	13
B. Pengertian Pelayanan Publik.....	15
C. Manajemen Pelayanan Publik.....	17
D. Kelompok Pelayanan Publik .....	19
E. Faktor Pendukung Pelayanan .....	20
F. Kualitas Pelayanan Publik .....	22
G. Tinjauan Kepuasan Pelanggan .....	25
H. Kerangka Pikir Penelitian .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe Penelitian .....	32
B. Definisi Konseptual .....	32
C. Definisi Operasional .....	34
D. Lokasi Penelitian .....	35

E. Populasi dan sampel .....	35
1. Populasi .....	35
2. Sampel .....	36
F. Teknik Sampling .....	39
G. Teknik Pengumpulan Data .....	40
H. Teknik Pengolahan Data .....	43
I. Teknik Pengujian Instrumen .....	44
1. Uji Validitas .....	44
2. Uji Reliabilitas .....	47
J. Teknik Analisis Data .....	48

#### **BAB IV GAMBARAN PENELITIAN**

A. Profil PT PLN (Persero) Area Karang .....	52
1. Sejarah Singkat PT PLN (Persero) Area Karang .....	52
2. Visi, Misi PT PLN (Persero) Area Karang .....	54
B. Profil PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD) .....	55
1. Sjarah Singkat PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD) ..	55
2. Visi, Misi PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD) .....	56
3. Struktur Organisasi PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD) .....	56
4. Bidang Pekerjaan Dalam Pelayanan Teknik .....	68

#### **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Data Responden .....	75
B. Analisis Kualitas Pelayanan Teknik Area Karang .....	79
1. Analisis Tangibles .....	80
1.1 Ruang perusahaan yang bersih .....	83
1.2 Ruang perusahaan yang nyaman .....	82
1.3 Petugas layanan mengenakan pakaian yang rapi dan sopan .....	83

2. Analisis Reliability .....	87
2.1 Kecepatan petugas pelayanan dalam menyelesaikan gangguan jaringan listrik .....	87
2.2 Kemampuan perusahaan meminimalisasi terjadinya listrik padam .....	90
2.3 Pelaksanaan pelayanan yang sama kepada setiap pelanggan .....	92
3. Analisis Responsiveness .....	95
3.1 Kesiagaan petugas untuk membantu pelanggan Jaringan Listrik .....	95
3.2 Kemampuan perusahaan memahami keluhan yang disampaikan pelanggan .....	98
3.3 Petugas pelayanan tanggap dalam menyelesaikan komplain pelangg.....	100
4. Analisis Assurance .....	103
4.1 Penampilan petugas pelayanan yang sopan dan santun .....	103
4.2 Kejelasan petugas pelayanan dilihat dari nama dan Jabatan .....	106
4.3 Petugas layanan memiliki pengetahuan yang memadai .....	108
5. Analisis Emphaty .....	111
5.1 Keramahan petugas dalam melayani keluhan pelanggan .....	111
5.2 Menciptakan hubungan baik dengan pelanggan .....	113
5.3 Kemampuan petugas memberikan perhatian secara individu dengan pelanggan .....	115

**VI KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	120
B. Saran .....	122

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**