

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data jumlah gangguan pada jaringan listrik Area Karang tahun 2014.....	7
2. Operasional variabel penelitian.....	34
3. Jumlah Populasi.....	36
4. Jumlah Sampel.....	39
5. Uji validitas item soal kinerja.....	46
6. Uji validitas item soal kepentingan.....	46
7. Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian.....	48
8. Kategorisasi tingkat kepuasan pelanggan.....	50
9. Karakteristik Responden menurut pembagian jenis usia.....	77
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis pendidikan terakhir...	77
11. Data jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan.....	78
12. Penilaian pelanggan terhadap ruangan perusahaan yang bersih.....	80
13. Tingkat kepentingan pelanggan terhadap ruang perusahaan yang Bersih.....	81
14. Kategorisasi tingkat kepuasan pelanggan.....	81
15. Penilaian pelanggan terhadap ruang perusahaan yang nyaman.....	82
16. Tingkat kepentingan pelanggan terhadap ruang perusahaan yang Nyaman.....	83
17. Kategorisasi tingkat kepuasan pelanggan.....	84
18. Penilaian pelanggan terhadap petugas layanan mengenakan pakaian yang rapi dan sopan.....	84

19. Tingkat kepentingan pelanggan terhadap petugas layanan mengenakan pakaian yang rapi dan sopan.....	85
20. Kategorisasi tingkat kepuasan pelanggan.....	86
21. Kategorisasi tingkat kepuasan pelanggan.....	87
22. Penilaian pelanggan terhadap kecepatan petugas pelayanan dalam menyelesaikan gangguan jaringan listrik.....	88
23. Tingkat kepentingan pelanggan terhadap kecepatan petugas pelayanan dalam menyelesaikan gangguan jaringan listrik.....	88
24. Kategorisasi tingkat kepuasan pelanggan.....	89
25. Penilaian pelanggan terhadap kemampuan perusahaan meminimalisasi terjadinya listrik padam.....	90
26. Tingkat kepentingan pelanggan terhadap kemampuan perusahaan meminimalisasi terjadinya listrik padam.....	91
27. Kategorisasi tingkat kepuasan pelanggan.....	91
28. Penilaian pelanggan terhadap pelaksanaan pelayanan yang sama kepada setiap pelanggan.....	92
29. Tingkat kepentingan pelanggan terhadap pelaksanaan pelayanan yang sama kepada setiap pelanggan.....	93
30. Kategorisasi tingkat kepuasan pelanggan.....	94
31. Kategorisasi tingkat kepuasan pelanggan.....	95
32. Penilaian pelanggan terhadap kesiagaan petugas untuk membantu pelanggan.....	96
33. Tingkat kepentingan pelanggan terhadap kesiagaan petugas untuk membantu pelanggan.....	96
34. Kategorisasi tingkat kepuasan pelanggan.....	97
35. Penilaian pelanggan terhadap kemampuan petugas memahami keluhan yang disampaikan pelanggan.....	98
36. Tingkat kepentingan pelanggan terhadap kemampuan petugas memahami keluhan yang disampaikan pelanggan.....	99
37. Kategorisasi tingkat kepuasan pelanggan.....	99
38. Penilaian pelanggan terhadap pemahaman petugas terhadap	

kebutuhan pelanggan.....	100
39. Tingkat kepentingan pelanggan terhadap pemahaman petugas terhadap kebutuhan pelanggan.....	101
40. Kategorisasi tingkat kepuasan pelanggan.....	102
41. Kategorisasi tingkat kepuasan pelanggan.....	103
42. Penilaian pelanggan terhadap penampilan petugas pelayanan yang sopan dan santun.....	104
43. Tingkat kepentingan pelanggan terhadap penampilan petugas pelayanan yang sopan dan santun.....	104
44. Kategorisasi tingkat kepuasan pelanggan.....	105
45. Penilaian pelanggan terhadap kejelasan petugas pelayanan dilihat dari nama dan jabatan.....	106
46. Tingkat kepentingan pelanggan terhadap kejelasan petugas pelayanan dilihat dari nama dan jabatan.....	106
47. Kategorisasi tingkat kepuasan pelanggan.....	107
48. Penilaian pelanggan terhadap petugas layanan memiliki Pengetahuan yang memadai.....	108
49. Tingkat kepentingan pelanggan terhadap petugas layanan memiliki pengetahuan yang memadai.....	109
50. Kategorisasi tingkat kepuasan pelanggan.....	110
51. Kategorisasi tingkat kepuasan pelanggan.....	111
52. Penilaian pelanggan terhadap keramahan petugas dalam melayani pelanggan.....	111
53. Tingkat kepentingan pelanggan terhadap keramahan petugas dalam melayani pelanggan.....	112
54. Kategorisasi tingkat kepuasan pelanggan.....	113
55. Penilaian pelanggan terhadap menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan.....	114
56. Tingkat kepentingan pelanggan terhadap menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan.....	114
57. Kategorisasi tingkat kepuasan pelanggan.....	115

58. Penilaian pelanggan terhadap kemampuan petugas memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan.....	116
59. Tingkat kepentingan pelanggan terhadap kemampuan petugas memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan.....	116
60. Kategorisasi tingkat kepuasan pelanggan.....	117
61. Kategorisasi tingkat kepuasan pelanggan.....	118
62. Kategorisasi tingkat kepuasan pelanggan.....	119