

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
F. Metodologi Penelitian	6
G. Sistematika Penulisan	7

BAB II LANDASAN TEORI

A. Konsep dan Definisi Jasa.....	10
B. Klasifikasi Jasa.....	11
C. Karakteristik Jasa.....	13
D. Kualitas Pelayanan.....	15
E. Pengertian dan Metode Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	18
F. Faktor-faktor Penyebab Kualitas Jasa yang Buruk	21
G. Mengelola Kualitas Jasa	23

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan.....	32
B. Lokasi Perusahaan.....	35
C. Struktur Organisasi.....	35
D. Pembagian Tugas Masing-masing Bagian/Divisi.....	38
E. Perkembangan Aktivitas Perusahaan Secara Umum.....	42

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Penelitian.....	53
B. Analisis Berdasarkan Hasil Jawaban Responden Pada Kuesioner.....	54
C. Rekapitulasi Seluruh Jawaban Kuesioner	67
D. Pembahasan	67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....72

B. Saran.....74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1. Klasifikasi Jasa.....	13
Tabel 2.2. Sasaran dan Manfaat dari <i>Service Excellence</i>	28
Tabel 2.3. Contoh Cara Konsumen Menilai Lima Dimensi Kualitas Jasa.....	31
Tabel 4.1. Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2. Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.3. Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4.4. Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	56
Tabel 4.5. Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan Responden.....	57
Tabel 4.6. Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kemudahan dalam Proses Pembayaran Rekening Listrik di Locket-loket Pembayaran Kantor PLN.....	58
Tabel 4.7. Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kecepatan dan Ketanggapan Karyawan dalam Menangani Proses Pembayaran Rekening Pelanggan	59

Tabel 4.8. Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kecepatan Petugas Dalam Menyelesaikan Keluhan Pelanggan Apabila Terjadi Pemadaman Aliran Listrik	60
Tabel 4.9. Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Keramahan dan Kesopanan Karyawan Penerima Pengaduan Dalam Memberikan Pelayanan.....	61
Tabel 4.10. Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Keramahan dan Kesopanan Karyawan Dalam Menangani Proses Pembayaran Rekening di Loker-loker Pembayaran Kantor PLN.....	62
Tabel 4.11. Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Sikap Petugas di Loker-loker Pembayaran Apabila Ada Hal-hal yang Kurang Dimengerti dan Ingin Konsumen Tanyakan	63
Tabel 4.12. Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kebersihan dan Kerapihan Petugas Dalam Berpakaian	64
Tabel 4.13. Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kebersihan Kantor Pelayanan Secara Umum	65
Tabel 4.14. Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Fasilitas Tempat Parkir dan Sikap Petugas Parkir Dalam Melayani Pelanggan	66
Tabel 4.15. Rekapitulasi Seluruh Jawaban Responden.....	67

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 3.1. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero)	37
Gambar 3.2. Arus Dana Untuk Kegiatan Siklus Ekonomi Penjualan Energi Listrik	43
Gambar 3.3. Bidang Pelayanan Pelanggan	52