

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah.....	8
1.2.1. Rumusan masalah.....	8
1.2.2. batasan masalah.....	8
1.3. Tujuan dan Manfaat penelitian.....	9
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. Pengertian Pemasaran	11
2.1.2. Bauran Pemasaran (Marketing Mix).....	13
2.1.3. Karakteristik Jasa.....	15
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	22
2.1.5. Prilaku Konsumen	27
2.1.6. Pasar Monopoli	37
2.2. Penelitian Terdahulu	41
2.3. Kerangka Pemikiran.....	43
2.4. Hipotesis.....	44

BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1. Ruang Lingkup Penelitian	45
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	45
3.2.1. Populasi.....	45
3.2.2. Sampel.....	46
3.3. Metode Pengambilan Data.....	46
3.4. Devinisi Operasional Variabel	48
3.5. Metode Analisis Data.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1. Hasil Penelitian	60
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	60
4.1.2. Visi dan Misi perusahaan	61
4.1.3. Struktur Organisasi	62
4.1.4. Hasil Penelitian	63
4.1.5. Deskripsi Variabel	68
4.2. Pembahasan	95
4.2.1. Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	95
4.2.2. Analisis Regresi Linier Berganda	99
4.2.3. Analisis Koefisien Determinasi	102
4.2.4. Pengujian Hipotesis	103
4.3. Implikasi Hasil Penelitian	110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	116
5.1. Kesimpulan	116
5.2. Saran	117
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Sekala yang digunakan untuk mengukur jawaban responden	48
Tabel 4.1 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin	64
Tabel 4.2 Deskripsi responden berdasarkan usia	65
Tabel 4.3. Deskripsi responden berdasarkan pendidikan.....	66
Tabel 4.4. Diskripsi Responden Berdasarkan pekerjaan.....	68
Tabel 4.5. Tanggapan Responden mengenai keadaan fisik tersedianya gedung kantor yang bersih dan ruangan yang nyaman	70
Tabel 4.6.Tanggapan Responden Mengenai tersedianya tempat parkir yang luas.....	71
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Mengenai adanya ruang tunggu yang nyaman	72
Tabel 4.8. Tanggapan Responden Mengenai penampilan karyawan yang menyenangkan.....	73
Tabel 4.9. Tanggapan Responden Mengenai kesigapan karyawan dalam melayani keluhan pelanggan	74
Tabel 4.10. Tanggapan Responden Mengenai kecepatan dalam melayani transaksi.....	75
Tabel 4.11. Tanggapan Responden Mengenai kecepatan dalam menangani keluhan pelanggan	76
Tabel 4.12. Tanggapan Responden Mengenai kemudahan pelanggan dalam menghubungi petugas pln.....	77
Tabel 4.13. Tanggapan Responden Mengenai kemampuan karyawan dalam memberikan rasa percaya kepada pelanggan	78
Tabel 4.14. Tanggapan Responden mengenai pemeriksaan jaringan listrik secara rutin untuk menghindari terjadinya konsleting	79
Tabel 4.15. Tanggapan Responden Mengenai sikap karyawan yang sopan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.....	80
Tabel 4.16. Tanggapan Responden Mengenai sosialisasi penggunaan jaringan listrik yang benar.....	81

Tabel 4.17. Tanggapan Responden Mengenai adanya hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggan	83
Tabel 4.18. Tanggapan Responden Mengenai pelayanan yang sama terhadap semua pelanggan	84
Tabel 4.19. Tanggapan Responden Mengenai kemudahan dalam menghubungi petugas PLN	85
Tabel 4.20. Tanggapan Responden Mengenai pemahaman keinginan dan kebutuhan pelanggan	86
Tabel 4.21. Tanggapan Responden Mengenai pelayanan yang sesuai dengan janji yang di tawarkan	87
Tabel 4.22. Tanggapan Responden Mengenai memberi pelayanan dengan baik kepada pelanggan	88
Tabel 4.23. Tanggapan Responden Mengenai pelayanan tepat waktu	89
Tabel 4.24. Tanggapan Responden Mengenai cepat dalam proses pelayanan pasang baru	90
Tabel 4.25. Tanggapan Responden mengenai kepuasan konsumen terhadap fisik perusahaan.....	91
Table 4.26. Tanggapan responden mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang cepat.....	92
Tabel 4.27. Tanggapan responden mengenai kepuasan konsumen terhadap ketepatan baca meter	93
Table 4.28. Tanggapan responden mengenai kepuasan konsumen terhadap kemudahan dalam menghubungi petugas PLN	94
Tabel 4.29. Tanggapan respondden mengenai kepuasan konsumen pelayanan yang baik dan sesuai harapan pelanggan	95
Table 4.30. Hasil pengujian validitas.....	97
Tabel 4.31. Hasil pengujian realibility.....	99
Table 4.32. Coeficients	100
Tabel 4.33. Model summary	103
Tabel 4.34. Coeficients	105
Tabel 4.35. Anova.....	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. tahap tahap keputusan pembelian.....	34
Gambar 2.2. kerangka pemikiran	43
Gambar 3.1. Uji t.....	58
Gambar 3.2. Uji f.....	59
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	62
Gambar 4.2. Kurva t hitung untuk Variabel Tangiabel X1	105
Gambar 4.3. Kurva t hitung untuk variabel Responsiveness X2	106
Gambar 4.4. Kurva t hitung untuk variabel assurance X3	106
Gambar 4.5. Kurva t hitung untuk variabel emphaty X4.....	107
Gambar 4.6. Kurva t hitung untuk variabel reliability X5	108
Gambar 4.7. Kurva uji F	110