

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	11
1.3 Pembatasan Masalah .....	12
1.4 Perumusan Masalah .....	12
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	13
1.5.1 Maksud Penelitian .....	13
1.5.2 Tujuan Penelitian .....	13
1.6 Kegunaan Penelitian .....	14
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>16</b>
2.1 Teori dan Konsep .....	16
2.1.1 Pengertian Manajemen .....	16
2.1.2 Fungsi Manajemen .....	17
2.1.3 Manajemen Pemasaran .....	18

2.1.4	Bauran Pemasaran .....	19
2.1.4.1	Pemasaran Jasa.....	20
2.1.4.2	Karakteristik Jasa .....	21
2.1.5	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	23
2.1.5.1	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	23
2.1.5.2	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	26
2.1.6	Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.6.1	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.6.2	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	30
2.2	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	31
2.2.1	Penelitian Terdahulu.....	32
2.2.2	Landasan Teori .....	35
2.2.3	Hipotesis .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>41</b>
3.1	Objek dan Subjek Penelitian .....	41
3.2	Desain Penelitian.....	41
3.3	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	43
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian .....	47
3.4.1	Populasi Penelitian .....	47
3.4.2	Sampel Penelitian .....	48
3.5	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	49
3.5.1	Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.5.2	Instrumen Penelitian .....	51
3.5.2.1	Metode Transformasi Data.....	52
3.6	Teknik Analisis Data.....	54

3.6.1 Uji Validitas.....	54
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	55
3.6.3 Analisis Regresi Sederhana .....	56
3.6.4 Analisis Deskriptif.....	57
3.6.5 Analisis Korelasi.....	58
3.6.6 Analisis Koefisien Determinasi .....	59
3.6.7 Rancangan Uji Hipotesis .....	60
3.6.7.1 Uji Secara Parsial (Uji t) .....	60
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>62</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	62
4.1.1 Karakteristik Responden.....	62
4.1.2 Hasil Analisis Deskriptif .....	66
4.1.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	67
4.1.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	85
4.1.3 Pengujian Instrumen Penelitian .....	91
4.1.3.1 Hasil Uji Validitas.....	91
4.1.3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	93
4.1.3.3 Hasil Analisis Regresi Sederhana .....	94
4.1.3.4 Hasil Analisis Korelasi.....	95
4.1.3.5 Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	96
4.1.3.6 Hasil Uji Hipotesis .....	97
4.1.3.6.1 Pengujian Parsial (Uji t).....	97
4.2 Pembahasan Analisis Deskriptif .....	99
4.2.1 Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar Pada PT. PLN (Persero) ULP Bandung Timur .....	99

4.2.2	Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar Pada PT. PLN (Persero) ULP Bandung Timur.....	100
4.3	Pembahasan Analisis Verifikatif.....	102
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.PLN (Persero) ULP Bandung Timur .....	102
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>104</b>
5.1	Kesimpulan .....	104
5.2	Saran.....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		