DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....**Error! Bookmark not defined.**

SERTIFIKASI..... ii

PERSETUJUAN SIDANG TESIS iii

ABSTRACT..... iii

ABSTRAKSI v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR GAMBAR..... xiii

DAFTAR LAMPIRAN..... xxi

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH..... 1

1.2. PERUMUSAN MASALAH..... 11

1.3. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN..... 12

1.4. SISTEMATIKA PENULISAN 13

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL..... 16

2.1. TELAAH PUSTAKA..... 16

2.1.1. Struktur Organisasi..... 16

2.1.2. Restrukturisasi Organisasi..... 17

2.1.3. Kinerja Perusahaan..... 24

2.1.4. Kinerja PT PLN (Persero) 28

2.1.5. Kepuasan Karyawan Terhadap Organisasi 38
2.1.6. Kepuasan Pelanggan 46
2.1.7. Kualitas Jasa 47
2.1.8. Tarif Tenaga Listrik 50
2.2. PENELITIAN TERDAHULU 53
BAB III METODE PENELITIAN 60
3.1. JENIS DAN SUMBER DATA 60
3.2. POPULASI PENELITIAN 61
3.3. METODA PENGUMPULAN DATA 66
3.4. DEFINISI OPERASIONAL 67
3.5. TEKNIK PENGOLAHAN DATA 70
3.5.1. Uji Normalitas 73
3.5.2. Uji Validitas 71
3.5.3. Uji Reliabilitas 72
3.6. ANALISIS DATA 74
3.6.1. Uji Homogenitas Varians 74
3.7. UJI HIPOTESIS 75
3.7.1. Uji-t Tidak Berpasangan 75
BAB IV ANALISIS DAN HASIL PEMBAHASAN 79
4.1. DATA PENELITIAN 79
4.1.1. Hasil Pengolahan Data Kinerja 79
4.1.2. Hasil Pengolahan Data Kepuasan Karyawan 85
4.1.3. Hasil Pengolahan Data Kepuasan Pelanggan 135

4.2. PENGUJIAN H_1 178
4.2.1. Uji-t Kinerja Kepuasan Pelanggan 178
4.2.2. Uji-t Kinerja Penambahan Jumlah Pelanggan Baru 180
4.2.3. Uji-t Kinerja Kecepatan Pasang Baru 181
4.2.4. Uji-t Kinerja SAIDI 182
4.2.5. Uji-t Kinerja SAIFI 183
4.2.6. Uji-t Kinerja Rasio Kerusakan Trafo Distribusi 185
4.2.7. Uji-t Kinerja Gangguan Penyulang per 100 kms 186
4.2.8. Uji-t Kinerja Susut Distribusi 187
4.2.9. Uji-t Kinerja COP (Umur Piutang Pelanggan) 189
4.2.10. Uji-t Kinerja Temuan Auditor 190
4.3. PENGUJIAN H2 194
4.3.1. Uji-t Kepuasan Kerja Karyawan 194
4.3.2. Uji-t Kepuasan Terhadap Atasan 198
4.3.3. Uji-t Kepuasan Terhadap Kondisi Kerja 203
4.3.4. Uji-t Kepuasan Kerjasama Tim 207
4.3.5. Uji-t Komitmen Karyawan 211
4.4. PENGUJIAN H3 221
4.4.1. Uji-t Kepuasan Terhadap Keandalan Produk 221
4.4.2. Kepuasan Terhadap Daya Tanggap Karyawan 227
4.4.3. Kepuasan Terhadap Jaminan Keamanan dan Kenyamanan 231
4.4.4. Kepuasan Terhadap Empati Pegawai 235
4.4.5. Kepuasan Terhadap Produk Fisik 238

4.5. KESIMPULAN BAB 244
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN 248
5.1. RINGKASAN PENELITIAN248
5.2. KESIMPULAN ATAS HIPOTESIS 250
5.2.1. Uji Beda Kinerja Perusahaan..... 250
5.2.2. Uji Beda Kepuasan Karyawan..... 250
5.2.3. Uji Beda Kepuasan Pelanggan 251
5.3. KESIMPULAN ATAS MASALAH PENELITIAN..... 251
5.4. IMPLIKASI TEORITIS 253
5.5. IMPLIKASI MANAJERIAL 256
5.6. KETERBATASAN PENELITIAN 257
5.7. AGENDA PENELITIAN MENDATANG 259
DAFTAR PUSTAKA 260
LAMPIRAN

SEMARANG
FEB UNDIP