

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan Tesis	ii
Sertifikasi	iii
Abstract	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xv
BAB I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	12
BAB II Telaah Pustaka, Identifikasi Kebijakan dan Pengembangan Model	
Penelitian Empirik	14
2.1. Telaah Pustaka	14
2.1.1. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	14

2.1.2. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	17
2.1.3. Nilai Pelanggan (<i>Customer Value</i>).....	21
2.2. Pengembangan Hipotesis	24
2.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.2.2. Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
2.3. Penelitian Terdahulu.....	28
2.4. Identifikasi Kebijakan.....	30
2.4.1. Identifikasi Kualitas Pelayanan.....	30
2.4.1.1. Kemudahan dalam Pembayaran Rekening Listrik.....	30
2.4.1.2. Pelayanan dengan Menggunakan Sistem Komputerisasi.....	30
2.4.1.3. Petugas Merespon dengan Baik Saat Menerima Keluhan Pelanggan.....	31
2.4.1.4. Pemberian Informasi Kelistrikan yang Akurat.....	31
2.4.1.5. Kemudahan Proses Layanan Penyambungan Baru dan Penambahan Daya.....	32
2.4.1.6. Kompetensi Petugas Pelayanan Teknik.....	32
2.4.1.7. Jaminan Ketepatan Waktu dalam Mengatasi masalah Teknik.....	32
2.4.1.8. Jaminan Keamanan Area Parkir.....	32
2.4.1.9. Kenyamanan Ruang Pelayanan yang Memadai.....	33
2.4.1.10. Kenyamanan Parkir yang Memadai.....	33
2.4.1.11. Program Pemasaran Keliling (Sarling).....	33
2.4.1.12. Pencanaan Program Go-Grass.....	34

2.4.1.13. Pelayanan Call center 123 selama 24 Jam Nonstop.....	34
2.4.2. Identifikasi Nilai Pelanggan.....	36
2.4.2.1. Pemanfaatan Teknologi pada Peralatan Teknik.....	36
2.4.2.2. Kemudahan Akses Informasi Kelistrikan Bagi Pelanggan.....	37
2.4.2.3. Standar Mutu Penggunaan Material Teknik.....	37
2.4.2.4. Temu Pelanggan Berkala.....	38
2.4.2.5. Adanya Penertipan Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL).....	38
2.4.3. Identifikasi Kepuasan Pelanggan.....	40
2.4.3.1. Biaya Listrik yang Dibayarkan sesuai dengan kWh yang Terpakai.....	40
2.4.3.2. Melakukan Perbaikan Listrik dalam kondisi tetap menyala.....	40
2.4.3.3. Tegangan Listrik Stabil (<i>Voltage Stabil</i>).....	41
2.4.3.4. Mendapat tenaga listrik secara terus menerus yang memenuhi Standar mutu dan keandalan yang berlaku.....	41
2.4.3.5. Memperoleh Tenaga Listrik dengan Harga Wajar.....	42
2.4.3.6. Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang Diakibatkan oleh kesalahan/kelalaian pengoperasian.....	42
2.5. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	43
BAB III Metode Penelitian	45
3.1. Jenis dan Sumber Data.....	45
3.1.1. Data Primer	45
3.1.2. Data Sekunder	46

3.2. Populasi dan Sample	46
3.2.1. Populasi	46
3.2.2. Teknik Pengambilan Sample	47
3.3. Metode Pengumpulan Data	48
3.4. Teknik Analisis	49
3.4.1. Uji Validitas	50
3.4.2. Uji Reabilitas	51
3.5. Pengujian Persamaan Regresi Berdasarkan Asumsi Klasik	52
3.5.1. Uji Normalitas.....	52
3.5.2. Uji Multikolinieritas.....	53
3.5.3. Uji Heterokedastisitas.....	54
3.6. Analisis Multiple Regresi.....	55
3.7. Pengujian Hipotesis.....	56
3.7.1. Uji t (Uji secara Parsial).....	56
3.7.2. Uji F (Secara Bersama-sama).....	57
BAB IV Hasil Analisis dan Pembahasan.....	59
4.1. Angka Indeks	59
4.1.1. Variabel Kualitas Pelayanan	60
4.1.2. Variabel Nilai Pelanggan.....	65
4.1.3. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	68
4.2. Uji Validitas dan Reabilitas	71
4.3. Uji Asumsi Klasik.....	74

4.3.1. Uji Normalitas	74
4.3.2. Uji Multikolinieritas	75
4.3.3. Uji Heterokedastisitas	76
4.4. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	77
4.5. Pengujian Hipotesis.....	79
4.5.1. Uji t.....	79
4.5.1.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	79
4.5.1.2. Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	79
4.5.2. Uji F.....	80
4.5.3. Koefisien Determinasi (R^2).....	81
BAB V Kesimpulan dan Implikasi Kebijakan.....	83
5.1. Kesimpulan	83
5.1.1. Ringkasan Penelitian	83
5.1.2. Kesimpulan Masalah Penelitian	84
5.2. Implikasi Teoritis	86
5.3. Implikasi Kebijakan Manajerial	87
5.4. Keterbatasan Penelitian	96
5.5. Agenda Penelitian Mendatang	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98