

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|--|----|
| HALAMAN PENGESAHAN | |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS | |
| Error! Bookmark not defined. | |
| ABSTRAK | |
| Error! Bookmark not defined. | |
| KATA PENGANTAR..... | |
| Error! Bookmark not defined. | |
| DAFTAR ISI..... | i |
| DAFTAR TABEL..... | iv |
| DAFTAR GAMBAR..... | vi |
| DAFTAR LAMPIRAN | 7 |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| Error! Bookmark not defined. | |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian | |
| Error! Bookmark not defined. | |
| 1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah | |
| Error! Bookmark not defined. | |
| 1.2.1. Identifikasi Masalah | |
| Error! Bookmark not defined. | |
| 1.2.2. Rumusan Masalah | |
| Error! Bookmark not defined. | |
| 1.3. Tujuan Penelitian | |
| Error! Bookmark not defined. | |
| 1.4. Manfaat Penelitian | |
| Error! Bookmark not defined. | |
| 1.4.1. Manfaat Teoritis | |
| Error! Bookmark not defined. | |
| 1.4.2. Manfaat Praktis | |
| Error! Bookmark not defined. | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN | |
| HIPOTESIS..... | |
| Error! Bookmark not defined. | |
| 2.1. Kajian Pustaka..... | |
| Error! Bookmark not defined. | |
| 2.1.1. Manajemen | |
| Error! Bookmark not defined. | |
| 2.1.1.1. Pengertian Manajemen..... | |
| Error! Bookmark not defined. | |
| 2.1.1.2. Fungsi Manajemen..... | |
| Error! Bookmark not defined. | |
| 2.1.1.3. Bidang-bidang Manajemen | |
| Error! Bookmark not defined. | |

| | | |
|----------|---|-------------------------------------|
| 2.1.2. | Manajemen Pemasaran..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.3. | Nilai Pelanggan | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.3.1. | Pengeritan Nilai Pelanggan | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.3.2. | Dimensi Nilai Pelanggan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.3.3. | Indikator Nilai Pelanggan | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.4. | Kualitas Pelayanan | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.4.1. | Pengertian Kualitas | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.4.2. | Pengertian Kualitas Pelayanan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.4.3. | Indikator Kualitas Pelayanan | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.5. | Kepuasan Pelanggan | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.5.1. | Pengertian Kepuasan Pelanggan | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.5.2. | Indikator Kepuasan Pelanggan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.6. | Penelitian Terdahulu yang Relevan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2. | Kerangka Pemikiran..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.1. | Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.2. | Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|---|-------------------------------------|
| 2.2.3. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3. Hipotesis..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.1. Metode Penelitian yang Digunakan | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2. Definisi dan Operasionalisasi Variabel | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.1. Definisi Variabel | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.2. Operasionalisasi Variabel..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3. Populasi dan Sampel | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.1. Populasi | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.2. Sampel..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4.1. Sumber Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4.2. Teknik Pengumpulan Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5. Teknik Analisis Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.1. Analisis Deskriptif..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.2. Analisis Asosiatif | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6. Tempat dan Waktu Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6.1. Tempat Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6.2. Waktu Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1. Hasil Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.1. Gambaran Umum PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota | Error! Bookmark not defined. |

| | | |
|----------|---|-------------------------------------|
| 4.1.1.1. | Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.1.2. | Visi dan Misi PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.2. | Karakteristik Responden | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.3. | Deskripsi Variabel Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.3.1. | Deskripsi Variabel Nilai pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.3.2. | Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.3.3. | Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.4. | Hasil Uji Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.4.1. | Hasil Penelitian Tentang Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.4.2. | Hasil Penelitian Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|---|-------------------------------------|
| 4.1.4.3. Hasil Penelitian tentang Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2. Pembahasan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.1. Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.3. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota | Error! Bookmark not defined. |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | Error! Bookmark not defined. |
| 5.1. Simpulan | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2. Saran..... | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR PUSTAKA | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR TABEL

| | | |
|--------------|--|----|
| Tabel. 4.1. | Pertumbuhan Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Banjar Kota Tahun 2017-2021..... | 3 |
| Tabel. 4.2. | Jenis Keluhan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota..... | 4 |
| Tabel. 4.3. | Penelitian Terdahulu yang Relevan..... | 27 |
| Tabel. 4.4. | Operasionalisasi Variabel..... | 37 |
| Tabel. 4.5. | Kategori Jawaban..... | 40 |
| Tabel. 4.6. | Tingkat Koefisien Korelasi..... | 47 |
| Tabel. 4.7. | Waktu Penelitian..... | 50 |
| Tabel. 4.1. | Keadaan Dan Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota..... | 57 |
| Tabel. 4.2. | Keadaan Dan Jumlah Responden Berdasarkan Usia pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota..... | 58 |
| Tabel. 4.3. | Keadaan Dan Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota..... | 58 |
| Tabel. 4.4. | Interprestasi Penafsiran Kondisii Variabel..... | 59 |
| Tabel. 4.5. | Pelanggan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota..... | 60 |
| Tabel. 4.6. | Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota..... | 61 |
| Tabel. 4.7. | Produk pelayanan yang disediakan PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota sangat bermanfaat bagi pelanggan..... | 62 |
| Tabel. 4.8. | Produk yang disediakan PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota dapat memenuhi kebutuhan pelanggan..... | 63 |
| Tabel. 4.9. | PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota memiliki kualitas produk yang selalu konsisten..... | 64 |
| Tabel. 4.10. | PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota memberikan kualitas yang baik sesuai dengan yang dijanjikan..... | 65 |
| Tabel. 4.11. | Biaya dari pelayanan yang dikeluarkan sangat ringan..... | 66 |
| Tabel. 4.12. | Biaya yang saya keluarkan sesuai dengan pemakaian listrik yang digunakan..... | 67 |
| Tabel. 4.13. | Rekapitulasi Nilai Pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota..... | 68 |
| Tabel. 4.14. | Interprestasi Mengenai Nilai Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota..... | 69 |
| Tabel. 4.15. | Petugas dalam melayani pelanggan berpenampilan baik.... | 70 |
| Tabel. 4.16. | Tempat melakukan pelayanan nyaman..... | 71 |
| Tabel. 4.17. | Petugas memiliki standar pelayanan yang jelas..... | 72 |
| Tabel. 4.18. | Petugas memiliki kemampuan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan..... | 73 |

| | | |
|--------------|---|-----|
| Tabel. 4.19. | Petugas merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan..... | 74 |
| Tabel. 4.20. | Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat..... | 75 |
| Tabel. 4.21. | Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan..... | 75 |
| Tabel. 4.22. | Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan..... | 76 |
| Tabel. 4.23. | Petugas melayani dengan sikap sopan santun..... | 77 |
| Tabel. 4.24. | Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)..... | 78 |
| Tabel. 4.25. | Rekapitulasi Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota..... | 79 |
| Tabel. 4.26. | Interprestasi Mengenai Kualitas Pelayanan Pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota..... | 80 |
| Tabel. 4.27. | Produk listrik Prabayar dan Pasca Bayar merupakan produk yang sangat dibutuhkan oleh pelanggan..... | 81 |
| Tabel. 4.28. | Pelayanan yang diberikan memuaskan karena petugas selalu memberikan informasi dengan baik yang dibutuhkan pelanggan..... | 82 |
| Tabel. 4.29. | Pelanggan merasa nyaman pada saat petugas memberikan pelayanan..... | 83 |
| Tabel. 4.30. | Petugas selalu tanggap dalam membantu pelanggan yang mengalami kesulitan dalam melakukan pembelian listrik Prabayar dan membayar tagihan listrik Pasca Bayar..... | 84 |
| Tabel. 4.31. | Petugas selalu memberikan saran ketika pelanggan menghadapi masalah dalam pelayanan..... | 85 |
| Tabel. 4.32. | PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota dalam pengelolaannya dijamin aman karena merupakan perusahaan milik negara..... | 86 |
| Tabel. 4.33. | Puas dengan pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota..... | 87 |
| Tabel. 4.34. | Pengalaman saya menjadi pelanggan di sampaikan kepada orang lain yang meragukan kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota..... | 88 |
| Tabel. 4.35. | Rekapitulasi Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota..... | 89 |
| Tabel. 4.36. | Interprestasi Mengenai Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota..... | 90 |
| Tabel. 4.37. | Tabulasi Data Variabel Nilai Pelanggan (X_1) dan Kepuasan Pelanggan (Y)..... | 91 |
| Tabel. 4.38. | Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) dan Kepuasan Pelanggan (Y)..... | 97 |
| Tabel. 4.39. | Tabulasi Data Variabel Nilai Pelanggan (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan Kepuasan Pelanggan (Y)..... | 104 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar. 2.1. Paradigma Penelitian..... | 35 |
| Gambar. 3.1. Langkah-langkah Penelitian | 38 |
| Gambar. 4.1. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) ULP Banjar Kota..... | 54 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Tugas Membimbing Skripsi
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 Surat Pengantar Angket
- Lampiran 4 Angket Atau Kuesioner
- Lampiran 5 Data Hasil Penelitian
- Lampiran 6 Distribusi Frekuensi Responden
- Lampiran 7 Hasil Pengujian SPSS
- Lampiran 8 Tabel Nilai-Nilai Distribusi T
- Lampiran 9 Titik Persentase Distribusi F Untuk Probabilita = 0,05
- Lampiran 10 Dokumentasi