

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN SETELAH SIDANG	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Pengertian Jasa.....	9
2.2 Kepuasan Pelanggan	11
2.3 Metode <i>Servqual</i>	13
2.4 Kualitas Pelayanan.....	20
2.5 Analisis SWOT	24
2.6 Uji Validitas	31
2.7 Uji Reliabilitas	31
2.8 Metode Penentuan Jumlah Sample	32
2.9 Penelitian Terdahulu	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Lokasi Penelitian.....	38

3.3	Objek Penelitian.....	38
3.4	Variabel Penelitian.....	38
3.5	Kerangka Konseptual.....	39
3.6	Data yang Digunakan.....	41
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	43
3.8	Teknik Pengolahan Data.....	43
3.9	Diagram Alir Penelitian.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		46
4.1	Hasil Penelitian	46
4.2	Pengumpulan Data	46
4.3	Pengolahan Data	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		66
5.1	Kesimpulan	66
5.2	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

1.1 Data Jumlah Pelanggan	2
1.2 Data Pengguna Listrik Di Kota Langsa	2
1.3 Data Keluhan Per Jenis Keluhan.....	3
2.1 Matriks SWOT.....	28
2.2 Tabel Penelitian Terdahulu	33
3.1 Rancangan Kuesioner	41
4.1 Data Atribut Kuesioner Berdasarkan Dimensi Servqual	47
4.2 Karakteristik Responden	48
4.3 Jenis Kelamin Responden	49
4.4 Usia Responden.....	49
4.5 Pekerjaan Responden	50
4.6 Rekapitulasi Nilai Persepsi	51
4.7 Rekapitulasi Nilai Harapan	52
4.8 Skor SERVQUAL Per-Item Pernyataan	54
4.9 Skor SERVQUAL Per-Item Dimensi	55
4.10 Skor Servqual Keseluruhan.....	57
4.11 Matriks <i>Internal Factor Evaluation</i> (IFE)	60
4.12 Matriks <i>External Factor Evaluation</i> (EFE)	61
4.13 Matriks SWOT	64

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model <i>Servqual</i>	17
2.2 Diagram SWOT	30
3.1 Kerangka Konseptual	39
3.2 Diagram Alir Penelitian	46
4.1 Diagram SWOT	63