**DAFTAR ISI**

**Halaman**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP iii**

**VISI DAN MISI iv**

**MOTO HIDUP vi**

**ABSTRAK vii**

**DAFTAR ISI x**

**KATA PENGANTAR x**

**DAFTAR TABEL xiv**

**DAFTAR GAMBAR xiv**

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 7

1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian 7

1.4 Kerangka Pemikiran 9

1.5 Hipotesis 11

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 12

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

 2.1 Kualitas Jasa atau Pelayanan 15

 2.1.1 Pengertian Kualitas 15

2.2 Pengertian Kualitas Jasa atau Pelayanan 16

 2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan 17

 2.2.2 Karakteristik Jasa 26

2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan 27

 2.3.1 Ciri-Ciri Jasa 29

 2.3.2 Faktor Kepuasan Pelanggan 29

 2.4 Pelayanan 31

 2.4.1 Pelayanan Publik 33

 2.4.2 Asas Pelayanan Publik 34

 2.4.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik 37

 2.5 Pemasaran 38

 2.5.1 Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan pelangan 41

 2.5.2 Hubungan Kualitas Jasa dan kepuasan Pelanggan 42

**BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1 Obyek Penelitian 49

3.1.1 Visi dan Misi PT PLN Wilayah Riau 49

3.1.2 Lokasi Penelitian 50

3.2 Metode Penelitian 50

3.2.1 Metode Pengumpulan Data 51

3.2.2 Penelitian Lapangan 52

3.2.3 Penelitian Kepustakaan 56

3.3 Jenis dan Sumber Data 58

3.3.1 Jenis Data 58

3.3.2 Sumber Data 59

3.4 Populasi dan Sampel 60

3.4.1 Populasi 60

3.4.2 Sampel 60

3.5 Metode Analisis 62

3.5.1 Analisis Kualitatif 62

3.5.2 Analisis Kuantitatif 62

3.6 Pengukuran Instrumen Penelitian 62

3.7 Metode Analisis Data 64

3.7.1 Analisis Regresi Linear Berganda 64

3.7.2 Uji F (Uji Serempak) 65

3.8. Definisi Operasional Variabel 65

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Analisis Kuantitatif Pengaruh Pengendalian Terhadap

kualitas Pelayanan PT PLN (PERSERO) Wilayah Riau

dan Kepri Area Tanjung Pinang 68

4.2 Analisis Kualitatif Pengaruh Pengendalian Terhadap

 Kualitas Pelayanan PT PLN (PERSERO) Wilayah Riau

 dan Kepri Area Tanjung Pinang . 84

4.3 Faktor- Faktor penghambat Pengaruh Pengendalian

Terhadap Kualitas Pelayanan PT PLN (PERSERO)

 Wilayah Riau dan Kepri Area Tanjung Pinang ……….. 98

4.4 Usaha Dalam Mengatasi Faktor penghambat Pengaruh

 Pengendalian Terhadap Kualitas Pelayanan PT PLN

(PERSERO)Wilayah Riau dan Kepri Area Tanjung

Pinang …………………………………………………… 98

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan 103

5.2 Saran 107

**DAFTAR PUSTAKA**  108

**DAFTAR TABEL**

  **Halaman**

1.1 Waktu Penelitian 14

3.1 Definisi Operasional variabel 66

4.1 Daftar Skor Jawaban Angket Variabel X 69

4.2 Tabulasi Korealasi Skor Item Dengan Skor Total Instrumen

 Pada Variabel X 72

4.3 Daftar Skor Jawaban Angket Variabel Y 74

4.4 Tabulasi Korealasi Skor Item Dengan Skor Total Instrumen

Pada Variabel Y 76

4.5 Reliabilitas Variabel X dan Y 78

4.6 Korelasi 79

4.7 Uji Koefisien Regresi 80

4.8 Uji Model 81

4.9 Persamaan Regresi 82

**DAFTAR GAMBAR**

  **Halaman**

1.1 Bagan Kerangka Pikir 11

2.1 Jenis Pemasaran Dalam Industri Jasa 24

4.1 Sikap Responden terhadap Pengaruh pengendalian 73

4.2 Sikap Responden Terhadap Kualitas Pelayanan 78

4.3 Paradigma Pengaruh 81