



DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN.....	7
2.1. Gambaran Umum PT. PLN (Persero) Rayon Karawang Kota	7
2.1.1. Sejarah PT. PLN (Persero) Rayon Karawang Kota.....	7
2.2. Visi, Misi dan Moto PT. PLN (Persero) Rayon Karawang Kota	9
2.3. Landasan Teori	9
2.3.1. Definisi Kualitas	9
2.3.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.3.3. Pengertian jasa atau pelayanan	13
2.3.4. Karakteristik Jasa.....	14
2.3.5. Pengertian Pelanggan.....	15
2.3.6. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3.7. Mengukur kepuasan pelanggan.....	16
2.4. Penelitian Terdahulu	17
2.5. Metode Penelitian	19



2.6.	Lokasi Penelitian.....	20
2.7.	Responden.....	20
2.8.	Metode Pengumpulan Data.....	20
2.9.	Sumber Data	22
2.10.	Teknik Analisis Data.....	22
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		24
3.1.	Analisis Hasil Data	24
3.1.1.	Analisis Kualitas Pelayanan Jasa	24
3.2.	Pembahasan	25
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		62
4.1.	Kesimpulan.....	62
4.2.	Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA		xi
LAMPIRAN.....		xiii