

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR ISTILAH	x
INTISARI.....	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Metode Penelitian.....	4
1.5 Jenis dan Sumber Data.....	5
1.6 Pengolahan/ Analisis Data	5
BAB II.....	7
GAMBARAN UMUM PT PLN (Persero) RAYON SLEMAN	7
2.1 Sejarah PT PLN (Persero).....	7
2.2 Pola Kehidupan PT PLN (Persero) Area Yogyakarta Rayon Sleman	8
2.3 Wilayah Kerja PT PLN (Persero) Rayon Sleman	10
2.4 Visi, Misi, dan Motto PT PLN (Persero)	11
2.4.1 Visi Pelayanan.....	11
2.4.2 Misi Pelayanan	11
2.4.3 Motto PT PLN (Persero)	12
2.5 Struktur Organisasi PT PLN (Persero).....	12
BAB III	15
LANDASAN TEORI.....	15

3.1 Pengertian Pemasaran	15
3.2 Karakteristik Jasa	16
3.3 Kualitas Jasa.....	19
3.4 Konsep Kepuasan Pelanggan	19
BAB IV	23
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Analisis.....	23
4.2 Interpretasi dan Pembahasan.....	31
4.2.1 <i>Reliability</i>	31
4.2.2 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	32
4.2.3 <i>Assurance</i> (Jaminan)	32
4.2.4 <i>Empathy</i> (Empati)	33
4.2.5 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	34
BAB V	35
KESIMPULAN DAN SARAN.....	35
5.1 Kesimpulan	35
5.2 Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN	39