

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
1.5 Kerangka Teori	11
1.5.1 Teori S-R (Stimulus-Response).....	12
1.5.2 Kualitas Pelayanan	16
1.5.3 Citra Perusahaan	19
1.6 Hipotesis	21

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	22
2.1 Tinjauan Kualitas Pelayanan	22
2.1.1 Pengertian Kualitas	22
2.1.2 Pendekatan Perspektif Kualitas.....	24
2.1.3 Pengertian Pelayanan	25
2.1.4 Karakteristik Pelayanan yang Baik	27
2.1.5 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	29
2.1.6 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	30
2.1.7 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan.....	32
2.1.8 Model Kualitas Pelayanan	35
2.2 Tinjauan Citra Perusahaan.....	37
2.2.1 Pengertian Citra Perusahaan	37
2.2.2 Faktor Pembentuk Citra	40
2.2.3 Jenis-jenis Citra.....	41
2.2.4 Manfaat Citra.....	43
2.2.5 Proses Pembentukan Citra	45
2.3 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	48
BAB III. METODE PENELITIAN	52
3.1 Jenis Penelitian	52
3.2 Tipe Penelitian	52
3.3 Definisi Konseptual	53
3.4 Variabel Penelitian.....	54
3.5 Definisi Operasional	55
3.6 Lokasi Penelitian	58
3.7 Objek Penelitian.....	59
3.8 Populasi & Sampel	59
3.8.1 Populasi.....	59
3.8.2 Sampel.....	60

3.9 Sumber Data Penelitian	62
3.9.1 Data Primer	62
3.9.2 Data Sekunder	62
3.10 Metode Pengumpulan Data.....	62
3.10.1 Kuesioner (Angket)	62
3.10.2 Studi Kepustakaan.....	63
3.11 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	63
3.11.1 Uji Validitas	63
3.11.2 Uji Reliabilitas.....	67
3.12 Analisis Data.....	68
3.12.1 Korelasi Product Moment	68
3.12.2 Analisis Regresi Linear Sederhana	69
3.13 Skala Pengukuran	70
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	71
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	71
4.1.1 Sejarah PLN	71
4.1.2 Profil Perusahaan.....	74
4.2 Karakteristik Responden.....	77
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	77
4.3 Deskripsi Variabel	78
4.3.1 Kualitas Pelayanan (x)	79
4.3.2 Citra Perusahaan PT. PLN (Persero) Rayon Kebumen (y) ..	116
4.4 Pengujian Hipotesis	145
4.4.1 Korelasi Product Moment	145
4.4.2 Uji Regresi Linear Sederhana	147
4.5 Pembahasan	149

BAB V. PENUTUP.....	160
5.1 Kesimpulan	160
5.2 Saran	162

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN