

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAKi

KATA PENGANTARii

DAFTAR ISIv

DAFTAR TABELviii

DAFTAR GAMBARxiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....1

1.2. Rumusan Masalah19

1.3. Tujuan Penulisan20

1.4. Manfaat Penelitian20

1.5. Sistematika Penulisan21

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pelayanan Publik.....22

2.2. Kualitas Pelayanan Publik.....26

2.2.1. Indikator Kualitas Pelayanan.....28

2.3. Pelayanan Prima.....31

2.4. Kepuasan Pelanggan32

2.5. Program Listrik Pintar (Prabayar).....33

2.5.1. Program33

2.5.2. Listrik Pintar (Prabayar).....34

2.6. Definisi Konsep.....35

2.6.1. Kualitas Pelayanan Publik.....35

2.6.2. Program Listrik Pintar (Prabayar)37

2.7. Konsep Operasional37

2.8. Pandangan Islam tentang Konsep Penelitian39

2.9. Penelitian Terdahulu40

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.10. Kerangka Pemikiran.....	43
-------------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	44
3.2. Tipe atau Jenis Penelitian.....	44
3.3. Jenis dan Sumber Data	45
3.4. Populasi dan Sampel	45
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.6. Teknik Analisa Data.....	48

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Sejarah Singkat PT. PLN (Persero) Rayon Panam	50
4.2. Visi, Misi, dan Motto PT. PLN (Persero) Rayon Panam.....	54
4.3. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Panam	54
4.4. Aktivitas Perusahaan.....	63
4.5. Persyaratan untuk Mendapatkan Pelayanan.....	65
4.6. Program Listrik Prabayar PT. PLN (Persero) Rayon Panam.....	66

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Identitas Responden Penelitian	70
5.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
5.1.2. Responden Berdasarkan Umur	70
5.1.3. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	71
5.1.4. Responden Berdasarkan Jumlah Pemakaian Listrik.....	72
5.1.5. Responden Berdasarkan Jumlah Penghuni Rumah	72
5.1.6. Responden Berdasarkan Tempat Pembelian Token	73
5.1.7. Responden Berdasarkan Voucher yang Dibeli.....	74
5.2. Analisis Kualitas Pelayanan Publik	74
5.2.1. <i>Tangible</i> (Berwujud/ Bukti Langsung)	74
5.2.2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	84
5.2.3. <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan).....	93
5.2.4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	103
5.2.5. <i>Emphaty</i> (Empati)	110

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.3. Hambatan (kendala) dalam Pelayanan Publik Program Listrik Pintar (Prabayar) PT. PLN (Persero) rayon Panam.....	127
5.3.1. Hambatan yang Berasal dari PLN Rayon Panam selaku Pihak yang Memberikan Pelayanan.....	128
5.3.2. Hambatan yang Berasal dari Masyarakat (Pelanggan) Listrik Prabayar selaku Pihak yang Dilayani.....	134

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan.....	137
6.2. Saran.....	138

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BIOGRAFI PENULIS