



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.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	9
E. Metode Penelitian.....	10
F. Kerangka Pemikiran.....	18
G. Hipotesis Penelitian.....	18
H. Konsep Operasional	19
I. Penelitian Terdahulu	19
J. Sistematika Penulisan.....	21
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	23
A. Gambaran Umum Nagari Bonjol	23
1. Geografis Nagari Bonjol	23
2. Demografis Nagari Bonjol.....	24
B. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Abai Siat	30
1. Sejarah Berdirinya Kantor Pelayanan Abai Siat	30
2. Visi, Misi dan Motto PLN.....	31
3. Struktur organisasi Kantor Pelayanan Abai Siat.....	32
4. Aktivitas Perusahaan.....	32
5. Listrik Prabayar.....	33
6. Data pelanggan listrik prabayar di Nagari Bonjol.....	34
7. Prosedur pemasangan listrik prabayar	35



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.

BAB III TINJAUAN TEORITIS	38
A. Kualitas Pelayanan	38
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	38
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	42
3. Dasar-dasar Pelayanan	46
4. Karakteristik pelayanan.....	48
5. Strategi meningkatkan kualitas pelayanan	49
B. Kepuasan Pelanggan	51
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	51
2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	53
3. Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan	55
4. Sebab-sebab Timbulnya Ketidakpuasan Pelanggan.....	56
5. Strategi Kepuasan Pelanggan	56
C. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Ekonomi Syariah.....	58
1. Kualitas Pelayanan Dalam Ekonomi Syariah	58
2. Kepuasan Pelanggan Dalam Ekonomi Syariah.....	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
A. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	68
B. Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Abai Siat	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN