

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR BAGAN.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	9
1. Tujuan Penelitian.....	9
2. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	
A. Kajian Teori	11
1. Komunikasi Inovasi	11
2. Kualitas Pelayanan	17
3. Aplikasi PLN Mobile	27
B. Kajian Terdahulu.....	29
C. Kerangka Pikir	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
C. Sumber Data.....	34
D. Informan Penelitian.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
1. Observasi.....	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.

2. Wawancara.....	36
3. Dokumentasi	36
4. Validitas Data.....	37
5. Teknik Analisis Data.....	37

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat PT PLN (Persero)

1. Secara Umum.....	37
2. Peran dan Tujuan PT PLN (Persero) Secara Umum.....	38
3. Logo PT PLN (Persero)	38
4. Tugas Pokok Dan Fungsi	40
5. PT PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau	45
6. Letak Geografis PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepri. ..	46
7. Visi PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau	46
8. Misi PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.....	46
9. Struktur Organisasi.....	47

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	50
B. Pembahasan.....	59
a. Analisis Komunikasi Inovasi (Inovasi).....	59
b. Analisis Komunikasi Inovasi (Saluran)	61
c. Analisis Komunikasi Inovasi (Jangka Waktu).....	62
d. Analisis Komunikasi Inovasi (Sistem Sosial)	63

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN