

2. Observasi.....	28
3. Dokumentasi	28
4. Validitas Data.....	28
5. Teknik Analisis Data.....	29

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat PT PLN (Persero)

1. Secara Umum.....	30
2. PT PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau	31
3. Letak Geografis PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepri ...	32
4. Logo PT PLN (Persero)	32
5. Visi PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau	33
6. Misi PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.....	33
7. Tugas Pokok Dan Fungsi	34
8. Struktur Organisasi.....	38

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	40
B. Pembahasan.....	59
a. Analisis Mempertahankan Pelanggan Lama.....	60
b. Analisis Menarik Pelanggan Baru.....	61
c. Analisis Mengenalkan Produk atau Jasa	63
d. Analisis Memfasilitasi Penanganan Keluhan.....	64
e. Analisis Mengurangi Biaya.....	66

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN