

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
SERTIFIKASI.....	ii
PERSETUJUAN SIDANG TESIS	iii
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. LATAR BELAKANG MASALAH	1
1.2. PERUMUSAN MASALAH.....	11
1.3. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN	12
1.4. SISTEMATIKA PENULISAN	13
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL.....	16
2.1. TELAAH PUSTAKA.....	16
2.1.1. Struktur Organisasi.....	16
2.1.2. Restrukturisasi Organisasi	17
2.1.3. Kinerja Perusahaan	24
2.1.4. Kinerja PT PLN (Persero)	28

2.1.5. Kepuasan Karyawan Terhadap Organisasi.....	38
2.1.6. Kepuasan Pelanggan.....	46
2.1.7. Kualitas Jasa	47
2.1.8. Tarif Tenaga Listrik.....	50
2.2. PENELITIAN TERDAHULU	53
BAB III METODE PENELITIAN	60
3.1. JENIS DAN SUMBER DATA	60
3.2. POPULASI PENELITIAN.....	61
3.3. METODA PENGUMPULAN DATA.....	66
3.4. DEFINISI OPERASIONAL.....	67
3.5. TEKNIK PENGOLAHAN DATA.....	70
3.5.1. Uji Normalitas	73
3.5.2. Uji Validitas.....	71
3.5.3. Uji Reliabilitas.....	72
3.6. ANALISIS DATA.....	74
3.6.1. Uji Homogenitas Varians	74
3.7. UJI HIPOTESIS	75
3.7.1. Uji-t Tidak Berpasangan.....	75
BAB IV ANALISIS DAN HASIL PEMBAHASAN	79
4.1. DATA PENELITIAN.....	79
4.1.1. Hasil Pengolahan Data Kinerja	79
4.1.2. Hasil Pengolahan Data Kepuasan Karyawan	85
4.1.3. Hasil Pengolahan Data Kepuasan Pelanggan	135

4.2. PENGUJIAN H ₁	178
4.2.1. Uji-t Kinerja Kepuasan Pelanggan	178
4.2.2. Uji-t Kinerja Penambahan Jumlah Pelanggan Baru	180
4.2.3. Uji-t Kinerja Kecepatan Pasang Baru.....	181
4.2.4. Uji-t Kinerja SAIDI.....	182
4.2.5. Uji-t Kinerja SAIFI.....	183
4.2.6. Uji-t Kinerja Rasio Kerusakan Trafo Distribusi.....	185
4.2.7. Uji-t Kinerja Gangguan Penyulang per 100 kms	186
4.2.8. Uji-t Kinerja Susut Distribusi	187
4.2.9. Uji-t Kinerja COP (Umur Piutang Pelanggan).....	189
4.2.10. Uji-t Kinerja Temuan Auditor	190
4.3. PENGUJIAN H ₂	194
4.3.1. Uji-t Kepuasan Kerja Karyawan	194
4.3.2. Uji-t Kepuasan Terhadap Atasan.....	198
4.3.3. Uji-t Kepuasan Terhadap Kondisi Kerja	203
4.3.4. Uji-t Kepuasan Kerjasama Tim	207
4.3.5. Uji-t Komitmen Karyawan	211
4.4. PENGUJIAN H ₃	221
4.4.1. Uji-t Kepuasan Terhadap Keandalan Produk	221
4.4.2. Kepuasan Terhadap Daya Tanggap Karyawan	227
4.4.3. Kepuasan Terhadap Jaminan Keamanan dan Kenyamanan	231
4.4.4. Kepuasan Terhadap Empati Pegawai	235
4.4.5. Kepuasan Terhadap Produk Fisik.....	238

4.5. KESIMPULAN BAB	244
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	248
5.1. RINGKASAN PENELITIAN	248
5.2. KESIMPULAN ATAS HIPOTESIS	250
5.2.1. Uji Beda Kinerja Perusahaan.....	250
5.2.2. Uji Beda Kepuasan Karyawan.....	250
5.2.3. Uji Beda Kepuasan Pelanggan	251
5.3. KESIMPULAN ATAS MASALAH PENELITIAN.....	251
5.4. IMPLIKASI TEORITIS	253
5.5. IMPLIKASI MANAJERIAL	256
5.6. KETERBATASAN PENELITIAN	257
5.7. AGENDA PENELITIAN MENDATANG	259
DAFTAR PUSTAKA	260
LAMPIRAN	