

DAFTAR ISI

HAK CIPTA	vi
ABSTRAK.....	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Maksud penelitian dan tujuan penelitian	12
1.4.1 Maksud Penelitian.....	12
1.4.2 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Kegunaan Penelitian	12
1.5.1 Kegunaan Praktis	12
1.5.2 Kegunaan Akademis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Pemasaran	14
2.1.1. Pengertian Pemasaran	14
2.1.2 Konsep pemasaran	15
2.2 Manajemen Pemasaran	15
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	15
2.2.2 Fungsi Pemasaran.....	16
2.1.3 Bauran Pemasaran.....	17
2.3 Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-Service Quality</i>)	18
2.3.1 Indikator Kualitas Layanan Elektronik	19
2.4 Kepuasan Pelanggan	20

2.4.1 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	21
2.5 PLN Mobile	22
2.6. Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran	22
2.6.1. Penelitian Sebelumnya	22
2.7 Kerangka Pemikiran.....	28
2.8 Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2. Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian	31
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.4 Operasional Variabel	32
3.5. Metode Penarikan Sampel	33
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	34
3.7 Metode Analisis Data.....	35
3.8 Metode Pengolahan/ Analisis Data	36
3.8 .1 Analisis Deskriptif.....	36
3.8.2 CSI (Customer Satisfication Index)	37
3.8.3 IPA (Importance and Performance Analisis)	38
BAB 4 HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN.....	41
4.1. Gambaran Umum.....	41
4.1.1 Sejarah Umum.....	41
4.1.2 Fitur – Fitur <i>PLN Mobile</i>	42
4.2 Uji Validitas dan Reabilitas	42
4.2.1 Uji Validitas.....	42
4.2.2 Uji Reabilitas.....	46
4.3 Deskripsi Karakteristik Responden.....	46
4.4 Hasil Penelitian dan Pembahasan	47
4.4.1 Hasil Penelitian Analisis Deskriptif	47
4.4.2 Hasil Penelitian Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Pada Aplikasi <i>PLN Mobile</i>	68

4.4.3 Interpretasi Hasil Penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Aplikasi PLN <i>Mobile</i> UP3 Bogor	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	85
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah pengguna aplikasi PLN <i>Mobile</i> didaerah UP3 Bogor.....	5
Tabel 1. 2 Hasil Data Pra Survey	10
<i>Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu</i>	<i>22</i>
<i>Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabel 3. 2 Skala Likert</i>	<i>34</i>
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Elektronik.....	43
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 4. 3 Uji Reabilitas	46
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Pendapatan	47
Tabel 4. 7 Fitur dalam aplikasi PLN mobile tersusun dengan jelas dan mudah diakses.	48
Tabel 4. 8 Proses transaksi melalui aplikasi berjalan cepat dan efisien.....	48
Tabel 4. 9 Aplikasi PLN Mobile memiliki waktu respon yang cepat saat diakses.....	49
Tabel 4. 10 Aplikasi PLN mobile memiliki fitur yang lengkap	50
Tabel 4. 11 Aplikasi PLN Mobile selalu menyediakan informasi yang akurat terkait tagihan dan transaksi listrik.....	50
Tabel 4. 12 Pembelian token listrik melalui aplikasi PLN Mobile selalu berhasil tanpa kendala.....	51
Tabel 4. 13 Aplikasi PLN mobile dapat diakses kapan saja tanpa kendala teknis	52
Tabel 4. 14 Aplikasi PLN mobile jarang mengalami gangguan atau down system	52
Tabel 4. 15 Fitur dalam aplikasi PLN mobile selalu berfungsi dengan baik.....	53
Tabel 4. 16 PLN mobile melindungi informasi data pribadi dan transaksi pelanggan.	54

Tabel 4.17 Aplikasi PLN Mobile memiliki sistem keamanan yang kuat untuk melindungi data pengguna.....	54
Tabel 4.18 Merasa nyaman menggunakan PLN Mobile karena adanya fitur keamanan seperti verifikasi OTP atau password	55
Tabel 4. 19 Rekapulasi Rata-Rata Tanggapan Responden pada tingkat kepentingan Kualitas Pelayanan Elektronik PLN Mobile.....	56
Tabel 4. 20 Pelayanan yang diberikan memenuhi harapan	58
Tabel 4. 21 Fitur berkualitas yang diberikan sesuai dengan harapan	59
Tabel 4. 22 Aplikasi PLN mobile memberikan solusi dalam mengatasi masalah kelistrikan	59
Tabel 4. 23 Pelayanan yang diberikan memenuhi harapan	60
Tabel 4. 24 Minat menggunakan kembali karna pelayanan yang diberikan memuaskan	61
Tabel 4. 25 Minat menggunakan kembali karna keamanan akun terjamin.	61
Tabel 4. 26 Saya lebih memilih PLN Mobile dibandingkan layanan lain.....	62
Tabel 4. 27 Saya merekomendasikan aplikasi ini karena saya akan menggunakannya terus	63
Tabel 4. 28 Bersedia merekomendasikan karena pelayanan memuaskan	64
Tabel 4. 29 Bersedia menyarankan karena fitur yang diberikan berkualitas	64
Tabel 4. 30 Aplikasi PLN mobile bermanfaat sehingga layak direkomendasikan	65
Tabel 4. 31 Bersedia menyarankan karena keamanan akun terjaga	66
Tabel 4. 32 Rekapulasi Rata-rata Tanggapan Responden pada Tingkat Kepuasan Aplikasi PLN Mobile	66
Tabel 4. 33 Data Hasil Perhitungan CSI.....	69
Tabel 4. 34 Skala Customer Satisfaction Index	70
Tabel 4. 35 Perhitungan Importance Performance Analysis	71

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 1. 1 Pengguna Internet di Indonesia</i>	2
Gambar 1. 2 Aplikasi bisnis teratas	3
Gambar 1. 4 Berita mengenai pengguna PLN mobile.....	7
<i>Gambar 1. 5 Komentar Positif Pengguna PLN mobile</i>	8
<i>Gambar 1. 6 Berita Negatif PLN Mobile</i>	9
<i>Gambar 1. 7 Komentar negatif Pengguna PLN Mobile</i>	9
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	87
Lampiran 2 Koding Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik (X)	91
Lampiran 3 Koding Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	94