

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Banyaknya Pelanggan Layanan PD semua rayon PT.PLN DJBB 2014.....	2
Tabel 1.2 Banyaknya Jumlah Pelanggan Berdasarkan Lama Pergantian .....	3
Tabel 1.3 Waktu Pelaksanaa Penelitian .....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 3.1 Oprasional Variabel .....	40
Tabel 3.2 Pelanggan PD Rayon Ujung Berung 2012 s/d 2014 .....	42
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan Rayon Ujung Berung X .....	48
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan Rayon Ujung Berung Y .....	49
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Perubahan Daya X .....	49
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan Rayon Ujung Berung Y.....	50
Tabel 3.7 Tingkat Korelasi dan kekuatan Hubungan .....	52
Tabel 4.1 Tanggapan Responden pada Dimensi Reliabilitas .....	57
Tabel 4.2 Tanggapan Responden pada Dimensi Daya Tanggap .....	58
Tabel 4.3 Tanggapan Responden pada Dimensi Jaminan .....	60
Tabel 4.4 Tanggapan Responden pada Dimensi Empati .....	61
Tabel 4.5 Tanggapan Responden pada Dimensi Bukti Fisik .....	63
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (X) .....	64
Tabel 4.7 Tanggapan Responden pada Dimensi Kepuasan .....	67
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	68
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana .....	70
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi .....	71