**DAFTAR ISI**

**KATA PENGANTAR i**

**DAFTAR ISI iii**

**DAFTAR TABEL v**

**DAFTAR GAMBAR vi**

**BAB I : PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 5

1.3 Batasan Masalah 5

1.4 Rumusan Masalah 6

1.5 Tujuan Penelitian 6

1.6 Manfaat Penelitian 7

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Implementasi Kebijakan Tarif Listrik Prabayar 8

2.1.1. Pengertian Implementasi 8

2.1.2. Pengertian Kebijakan 9

2.1.3. Pengertian Tarif/Harga 10

2.1.4. Pengertian Listrik Prabayar 11

2.2. Kepuasan Pelanggan 12

2.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan 12

2.2.2. Konsep Kepuasan Pelanggan 13

2.2.3. Macam-macam Kepuasan Pelanggan 15

2.2.4. Faktor-Faktor Tingkat Kepuasan Pelanggan 15

2.3. Penelitian Terdahulu 17

2.4. Kerangka Konseptual 20

**BAB III : METODE PENELITIAN**

3.1. Desain Penelitian 21

3.2. Subjek dan Objek Penelitian 22

3.2.1. Subjek Penelitian 22

3.2.2. Objek Penelitian 22

3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian 23

3.3.1. Lokasi Penelitian 23

3.3.2. Waktu Penelitian 23

3.4. Instrumen Penelitian 24

3.5. Jenis dan Sumber data 24

3.6. Teknik Pengumpulan Data 25

3.7. Teknik Analisis Data 26

**DAFTAR PUSTAKA 27**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu 17

Tabel 3.1. Jadwal Penelitian 23

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual 20