

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DFTAR BAGAN	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teori	12
1. Defenisi Listrik.....	12
2. Tarif Dasar Listrik (TDL)	13
2.1.Defenisi Tarif	13
2.2.Pengertian Tarif Dasar Listrik	15
3. Pelayanan Konsumen.....	18
3.1.Pengertian dan Konsep Pelayanan	18
3.2.Kualitas Pelayanan	21
3.3.Indikator Kualitas Pelayanan	24

3.4. Definisi Konsumen	27
4. Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen.....	30
4.1. Definisi dan Ruan Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen	30
4.2. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	32
4.3. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	39
4.3.1. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan.....	40
4.3.2. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan.....	43
B. Kerangka Berfikir.....	46
C. Hipotesis.....	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	51
A. Lokasi Penelitian.....	51
B. Populasi dan Sampel	52
1. Populasi.....	52
2. Sampel.....	53
C. Variabel Penelitian dan Definisi Oprasional.....	54
1. Variabel Penelitian	54
2. Definisi Oprasional	54
D. Teknik Pengumpulan Data.....	54
1. Data Primer	54
2. Data Sekunder.....	56
E. Kisi-Kisi Angket	56
F. Kisi-Kisi Wawancara	57
G. Teknik Analisis Data.....	58

1. Penghitungan Koefisien Korelasi.....	58
2. Uji Hipotesis	59
3. Koefisien Determinasi.....	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	62
1. Penduduk.....	67
2. Analisis Data Pengolahan Angket.....	71
3. Analisis Wawancara.....	82
B. Pembahasan Penelitian.....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	98

