

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	10
1.3.1. Tujuan Penelitian	10
1.3.2. Manfaat Penelitian	11
1.4. Kerangka penelitian	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Landasan Teori	13
2.1.1 Kualitas Produk	13
2.1.2 Layanan	15
2.1.3 Harga	18
2.1.4 Nilai Pelanggan	20
2.1.5 Perasaan Senang Pelanggan	22

2.2. Kerangka Penelitian.....	23
2.3. Hipotesis	24
2.4. Definisi Konseptual Variabel	25
 BAB III. METODE PENELITIAN.....	 26
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Oprasional	26
3.1.1. Variabel penelitian	26
3.1.2 Definisi Operasional variabel	27
3.2. Jenis dan Sumber Data	29
3.2.1 Data Primer.....	29
3.2.2 Data Sekunder	29
3.2.3Metode Pengumpulan Data	30
3.2.4 Instrumen Pengumpulan Data	30
3.3. Metode Analisis.....	42
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 36
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	36
4.1.1. Gambaran Umum PLN	36
4.2 Identitas Responden	42
4.3 Hasil Uji Data Instrumen.....	47
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	48
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
4.4 Hasil uji data.....	50
4.4.1 Normalitas	50
4.4.2 Multikolinieritas.....	57
4.5 Nilai Indeks Jawaban Responden.....	58
4.6 Uji Model	64

1.2	4.6.1 Uji Kelayakan Model	64
	4.6.2 Uji Regresi	67
4.7	Pembahasan	69
BAB V. PENUTUP		76
5.1.	Simpulan	76
5.2.	Keterbatasan Penelitian.....	77
5.3.	Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN