

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 ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	12
1.3.1. Tujuan Penelitian	13
1.3.2. Manfaat Penelitian	13
1.4. Kerangka penelitian	14
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1. Landasan Teori	16
2.1.1 Sikap Pelanggan.....	16
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	18
2.1.3 Kualitas Produk.....	23
2.1.4 Layanan	25

2.1.5 Harga	28
2.2. Penelitian Terdahulu.....	30
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	31
2.4. Hipotesis	32
2.5. Definisi Konseptual Variabel	33
 BAB III. METODE PENELITIAN.....	34
3.1. Variabel Penelitian	34
3.1.1. Variabel Dependen	34
3.1.2 Variabel Independent.....	34
3.1.3 Definisi Operasional variabel	35
3.2. Populasi dan Sampel.....	36
3.2.1 Populasi	36
3.2.2 Sampel	36
3.3. Jenis dan Sumber Data	37
3.3.1 Data Primer.....	37
3.3.2 Data Sekunder	37
3.4. Metode Pengumpulan Data	38
3.4.1 Instrumen Pengumpulan Data	38
3.5. Metode Analisis.....	41
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Perusahaan Listrik Negara (PLN) Semarang	45
4.1.1. Sejarah Berdirinya PLN Semarang	44
4.1.2. Dasar Hukum Perusahaan	48
4.2 Deskripsi Variabel	49
4.1.3. Identitas Responden	49
4.3 Hasil Uji Data Alat Ukur	52
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	52

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
4.4 Hasil Model.....	55
4.4.1 Normalitas	55
4.4.2 Multikolinieritas.....	57
4.4.3 Heterokedasitas	57
4.5 Nilai Indeks Jawaban Responden	58
4.6 Uji Kebaikan Model.....	63
4.7 Hasil Statistik Parsial	67
4.8 Pembahasan.....	68
 BAB V. PENUTUP	75
5.1. Simpulan	76
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	75
5.3. Saran	77
 DAFTAR PUSTAKA	80
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	