

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Surat Pernyataan Keaslian Tesis	ii
Halaman Pengesahan	iii
Abstract	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
Bab I: Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah.....	14
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	16
Bab II: Telaah Pustaka	18
2.1. Kinerja dan Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2. Jasa dan Dimensi Kualitasnya.....	20
2.3. Kualitas Layanan sebagai Penentu Keunggulan Bersaing	24
2.4. Kualitas Layanan ala <i>Pertamina Way</i> dan Program Pasti Pas	27
2.5. Kerangka Pemikiran Teoritis	34
Bab III: Metode Penelitian	39

3.1. Jenis dan Sumber Data	39
3.2. Populasi dan Sample	40
3.3. Metode Pengumpulan data	41
3.4. Teknik Analisis	43
Bab IV: Analisis Data	48
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian dan Data Deskriptif.....	48
4.2. Proses dan Hasil Analisis/Komputasi Data.....	53
Bab V: Penutup	67
5.1. Simpulan.....	67
5.2. Implikasi Kebijakan	69
5.3. Keterbatasan Penelitian	72
5.4. Agenda Penelitian Mendatang	73
Daftar Referensi	74
Lampiran-lampiran	