

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Pengesahan .....	ii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi .....	iii
Abstrak .....	iv
Motto dan Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	7
1.4.1 Kegunaan Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Jasa .....	9
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	10
2.1.3 Keunggulan Produk.....	16
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	21
2.1.5 Kepuasan Konsumen.....	26
2.1.6 Minat Mereferensikan .....	29

2.2 Penelitian Terdahulu .....	30
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	33
3.2 Populasi dan Sampel .....	34
3.3 Sumber Data .....	35
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	36
3.6 Analisis Data.....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Gambaran Umum Responden.....	45
4.1.1 Jenis Kelamin Responden .....	45
4.1.2 Usia Responden .....	46
4.1.4 Pekerjaan Responden .....	46
4.2 Angka Indeks Tanggapan Responden .....	47
4.2.1 Tanggapan Responden Tentang Variabel Keunggulan Produk .....	48
4.2.2 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan .....	50
4.2.3 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Pelanggan .....	54
4.2.4 Tanggapan Responden Tentang Variabel Minat Mereferensikan .....	57
4.3 Analisis Kuantitatif .....	59
4.3.1 Uji Validitas .....	59
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	60

4.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	60
4.4 Analisis Persamaan Regresi Pertama .....	64
4.4.1 Koefisien Determinasi .....	64
4.4.2 Uji F (Uji Kebaikan Model) .....	64
4.4.3 Hasil Persamaan Regresi Pertama .....	65
4.5 Analisis Persamaan Regresi Kedua .....	66
4.5.1 Koefisien Determinasi .....	66
4.5.2 Uji F (Uji Kebaikan Model) .....	67
4.5.3 Regresi Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Mereferensikan .....	68
4.6 Uji Hipotesis .....	68
4.7 Pembahasan .....	70
4.7.1 Pengaruh Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	70
4.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	71
4.7.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Mereferensikan .....	73
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	76
5.1 Kesimpulan .....	76

5.2	Saran.....	77
5.2.1	Saran Untuk Perusahaan .....	77
5.2.2	Agenda Penelitian Mendatang.....	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Keluhan Pelanggan PT. PLN (Persero) APJ Semarang Bulan Januari 2014-Agustus 2014 .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	45
Tabel 4.2 Usia Responden.....	46
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	46
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Tentang Variabel Keunggulan Produk .....	48
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Pelanggan.....	54
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Variabel Minat Mereferensikan.....	57
Tabel 4.8 Uji Pengujian Validitas.....	59
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 4.13 Uji F Model Regresi 1 .....	64
Tabel 4.14 <i>Coeficients</i> .....	64
Tabel 4.15 Model Summary .....	65

Tabel 4.16 Uji F Model..... 67

Tabel 4.17 *Coefficients*..... 68

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teroritis .....	34
Gambar 4.1 Normalitas .....	57
Gambar 4.2 Heteroskedastisitas .....	65