

DAFTAR ISI

halaman

Halaman Judul	i
Pernyataan Keaslian Tesis	ii
Pengesahan Tesis	iii
Motto dan Persembahan	iv
Abstract	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah Penelitian	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN

2.1 Telaah Pustaka	8
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	8
2.1.2 Kualitas Produk	9
2.1.3 <i>Perceived Service Quality</i>	12
2.1.4 <i>Perceived Price</i>	13
2.2 Hubungan Antar Variabel	15
2.3 Kebijakan Perusahaan dan Indikator Variabel Penelitian	17

BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Tipe Penelitian	25
3.2	Populasi dan Sampel	25
3.3	Jenis dan Sumber Data	26
3.4	Metode Pengumpulan Data	27
3.5	Analisis Data	28
BAB IV	ANALISIS DATA	
4.1	Harapan Pelanggan atas Atribut Variabel Penelitian	33
4.2	Penilaian Pelanggan atas Kinerja PT PERTAMINA EP Region Jawa	50
4.3	Analisis Tingkat Kesesuaian antara Harapan Pelanggan dengan Kinerja Perusahaan	67
4.4	<i>Importance Performance Analysis</i>	82
4.5	Diagram Kartesius	85
BAB V	KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	
5.1	Kesimpulan	97
5.2	Implikasi Kebijakan	99
5.4	Keterbatasan Penelitian	104
5.5	Agenda Penelitian Mendatang	105
Daftar Referensi.....		xiv
Daftar Riwayat Hidup		xv
Lampiran-lampiran		