

DAFTAR ISI

COVER

ABSTRAK	i
RINGKASAN	ii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Perumusan Masalah	11
D. Batasan Masalah	11
E. Kegunaan Penelitian	12

BAB II KAJIAN TEORETIK

A. Deskripsi Konseptual	13
1. Kepuasan Pelanggan	13
2. Kualitas Pelayanan	28
3. Kualitas Peralatan	36
4. Harga	40
B. Review Penelitian Relevan	49
C. Kerangka Teoretik	56
D. Hipotesis Penelitian	59

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian	60
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	60
C. Metode Penelitian	60
D. Populasi dan Sampel.....	61
E. Teknik Pengumpulan Data	67
F. Teknik Analisis Data	86
G. Hipotestik Statistika	89

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi unit dan Analisis Observasi.....	91
B. Pengujian Persyaratan Analisis	101
C. Pengujian Hipotesis	103
D. Hasil Penelitian dan Pembahasan	106

BAB V KESIMPULAN, DAN SARAN

A. Kesimpulan	114
B. Implikasi.....	115
C. Saran	116

DAFTAR PUSTAKA	118
-----------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN	121
--------------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Sumber Energi Nasional.....	3
Tabel 2.1	<i>Transaction Marketing versus Relationship Marketing</i>	19
Tabel 2.2	Standarisasi Sistim Peralatan CNG.....	39
Tabel 2.3	Review Penelitian Terdahulu	55
Tabel 3.1.	Pelanggan Industri PT CNG periode 2006- 2013	64
Tabel 3.2	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan pelanggan.....	68
Tabel 3.3	Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Y	69
Tabel 3.4	Perhitungan Reliabilitas Variabel Y	70
Tabel 3.5	Kisi-kisi Instrumen Kualitas pelayanan	72
Tabel 3.6	Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X_1	74
Tabel 3.7	Perhitungan Reliabilitas Variabel X_1	76
Tabel 3.8	Kisi-kisi Instrumen Kualitas peralatan.....	77
Tabel 3.9	Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X_2	79
Tabel 3.10	Perhitungan Reliabilitas Variabel X_2	81
Tabel 3.11	Kisi-kisi Instrumen Harga	82
Tabel 3.12	Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X_2	83
Tabel 3.13	Perhitungan Reliabilitas Variabel X_2	85
Tabel 4.1	Penyebaran Kuisioner	91
Tabel 4.2	Responden Menurut Jenis Kelamin	92
Tabel 4.3	Lama Bekerja	92
Tabel 4.4	Latar Belakang Pendidikan.....	94
Tabel 4.5	Jabatan di Perusahaan.....	94
Tabel 4.6	Divisi	95
Tabel 4.7	Deskripsi Kepuasan pelanggan	96
Tabel 4.8	Deskripsi Kualitas Layanan	97
Tabel 4.9	Deskripsi Kualitas peralatan	99
Tabel 4.10	Deskripsi Harga	100

Tabel 4.11	Uji Normalitas	101
Tabel 4.12	Uji Heteroskedastisitas	102
Tabel 4.13	Uji Multikolinieritas	102
Tabel 4.14	Tabel Uji t	103
Tabel 4.15	Tabel Uji F	104
Tabel 4.16	Koefisien Determinan	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Rangkaian Peralatan CNG di Plant Produksi PT CNG.....	5
Gambar 1.2	Rangksian Peralatan CNG di Plant konsumen	5
Gambar 3.1	<i>Classification of Market Research Design</i>	61
Gambar 3.2	Hubungan Kualitas Layanan, kualitas peralatan, harga terhadap Kepuasan pelanggan Industri	63
Gambar 4.1	Daerah penerimaan-penolakan H_0 (Uji F)	105
Gambar 4.2	Pengujian Hipotesis dengan uji t.....	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian
Lampiran 2 Data Hasil Penelitian.....
Lampiran 3 Pengujian Persyaratan Analisis
Lampiran 4 Pengujian Hipotesis
Lampiran 5 Riwayat Hidup.....