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

BAB I PENDAHULUAN 1
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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9
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

BAB III METODE PENELITIAN 33

3.1 Identiifkasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel 33

3.2 Populasi dan Sampel 34

3.3 Sumber Data 35

3.5 Metode Pengumpula Data 36

3.6 Analisis Data..... 37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 45

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
BAB V PENUTUP 76
5.1 Kesimpulan 76

SEMARANG
FEB UNDIP

5.2 Saran 77

5.2.1 Saran Untuk Perusahaan 77

5.2.2 Agenda Penelitian Mendatang 77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
FEB UNDIP

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 *Coeficients*..... 64

Tabel 4.15 Model Sumary 65

Tabel 4.16 Uji F Model 67

Tabel 4.17 *Coeficients* 68

FEB UNDIP

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis 34

Gambar 4.1 Normalitas 57

Gambar 4.2 Heteroskedastisitas 65

UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
FEB UNDIP