

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian	9
1.3.2 Manfaat Penelitian	10
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Theory Planned Behavior (TPB).....	11
2.1.2 Theory Reasoned Action (TRA).....	11
2.1.3 Kualitas Produk.....	12
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	15
2.1.6 Pengaruh antara Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	21
2.1.7 Aplikasi New PLN Mobile.....	21
2.1.8 Word of Mouth (WoM)	23

2.2	Penelitian Terdahulu	24
2.3	Model Penelitian.....	28
2.4	Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN		30
3.1	Desain dan Subyek Penelitian	30
3.1.1	Desain Penelitian.....	30
3.1.2	Subyek Penelitian	30
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	31
3.3	Populasi dan Sampel	31
3.3.1	Populasi.....	31
3.3.2	Sampel.....	32
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	33
3.5	Identifikasi Variabel	34
3.6	Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	34
3.7	Skala Pengukuran Variabel	36
3.8	Metode Analisis	37
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	41
4.2	Lokasi Penelitian	42
4.3	Gambaran Umum Subyek Penelitian	42
4.4	Karakteristik Responden	43
4.4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.4.2	Karakteristik Responden Menurut Usia	43
4.4.3	Karakteristik Responden Menurut Jenjang Pendidikan.....	44
4.4.4	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	45
4.4.5	Karakteristik Responden Menurut Jumlah Pemakaian Listrik per Bulan	45
4.5	Uji Kelayakan Data.....	46
4.5.1	Uji Validitas.....	46

4.5.2	Uji Reliabilitas.....	47
4.6	Analisis Faktor Konfirmatori	49
4.6.1	Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen	49
4.6.2	Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen	52
4.6.3	Structural Equation Modeling (SEM)	54
4.7	Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung	55
4.7.1	Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i>)	55
4.7.2	Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>)	56
4.8	Analisis Asumsi SEM	58
4.8.1	Evaluasi Normalitas Data	58
4.8.2	Evaluasi Multivariate Outliers	59
4.8.3	Evaluasi Multikolinearitas dan Singularitas	59
4.9	Pengujian Hipotesis	60
4.10	Pembahasan	62
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN		66
5.1	Kesimpulan	66
5.2	Implikasi Teoritis	67
5.3	Implikasi Manajerial	67
5.4	Keterbatasan Penelitian	69
5.5	Agenda Penelitian Mendatang	69
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN		72

FEB UNDIP