

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR GRAFIK	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Dan Pembatasan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metode Penelitian	5
1.6 Sistematika Pembahasan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pengertian Produk	8



2.2 Pengertian Jasa	9
2.3 Konsep kualitas Jasa.....	12
2.4 Perilaku Konsumen... ..	14
2.5 Kepuasan Konsumen.....	16
2.5.1 Konsep Kepuasan konsumen.....	16
2.5.2 Mempertahankan Kepuasan Konsumen.....	19
2.6 Karakteristik dan Kegiatan Usaha Jasa distributor LPG.....	25
2.7 Kerangka Konsep Penelitian	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Disain Penelitian	28
3.2 Metode Pengumpulan Data	28
3.3 Materi Penelitian	29
3.4 Metode Analisis Data	31
3.4.1 Analisis Skoring	31
3.4.2 Importance-Performance Analysis	31
3.4.3 Analisa Tingkat Kesesuaian Kepuasan Konsumen.....	34
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Hasil Penyebaran Angket Kepuasan Pelanggan	35
4.2 Analisis Variabel Jasa Layanan PT Jaya Gas Indonesia	35
4.2.1 Analisis Tingkat Kinerja Jasa PT. Jaya Gas Indonesia	37
4.2.1.1 Analisis Tingkat Kinerja Atas Keandalan Jasa	37
4.2.1.2 Analisis Tingkat Kinerja Atas Cepat Tanggap Jasa	38
4.2.1.3 Analisis Tingkat Kinerja Atas Kepercayaan Jasa	39



4.2.1.4 Analisis Tingkat Kinerja Atas Empati Jasa	40
4.2.1.5 Analisis Tingkat kinerja Atas Wujud Jasa	41
4.2.2 Analisis Tingkat Kepentingan Konsumen Atas Kinerja Jasa	41
4.2.2.1 Analisis Tingkat Kepentingan Atas Kehandalan Jasa	42
4.2.2.2 Analisis Tingkat Kepentingan Atas cepat Tanggap Jasa	43
4.2.2.3 Analisis Tingkat Kepentingan Atas Kepercayaan Jasa	44
4.2.2.4 Analisis Tingkat Kepentingan Atas Empati Jasa	45
4.2.2.5 Analisis Tingkat Kepentingan Atas Wujud Jasa	46
4.2.3 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Jasa (<i>Importance-Performance Analysis</i>)	47
4.3 Analisis Kesesuaian Tingkat Kepuasan Konsumen Atas Tingkat Kepentingan dan Kinerja Jasa Layanan PT Jaya Gas Indonesia	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	57
5.3 Saran Terhadap Perusahaan	57
5.4 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	58
5.5 Keterbatasan Penelitian	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	