

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
<i>Abstract</i>	xii
Intisari	xiii
1 BAB 1 LATAR BELAKANG	1
1.1 Pendahuluan.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Manfaat Penelitian	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	4
2 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.2 Landasan Teori.....	7
2.2.1 Peranan Energi Listrik Pada Sektor Bisnis dan Industri	7
2.2.2 Kualitas Layanan Listrik.....	8
2.2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan	12
2.2.4 Structural Equation Modelling.....	14
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	17
3 BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Bahan Penelitian	23
3.2 Alat Penelitian.....	23
3.3 Langkah-langkah Penelitian.....	24
3.4 Kesulitan – Kesulitan.....	28
4 BAB 4 HASIL PENGOLAHAN DATA DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Pengujian Menggunakan <i>Software</i> AMOS.....	29
4.1.1 Mengembangkan Model Berdasar Teori.....	30
4.1.2 Penggunaan Diagram Alur.....	33
4.1.3 Konversi Diagram Alur ke Dalam Persamaan Struktural	35
4.1.4 Uji Identifikasi dan Evaluasi Model	37



4.2	Hasil Analisis Hubungan Konstruk dan Indikator	46
4.2.1	Uji Hipotesis	47
4.2.2	Analisis Hubungan Antar Konstruk.....	49
4.2.3	Analisi Hubungan Konstruk Dengan Indikator.....	52
5	BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1	Kesimpulan	70
5.2	Saran	71
6	DAFTAR PUSTAKA	72