

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN MUNAQOSYAH</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Deskripsi teori .....	7
1. Keputusan Pelanggan .....	7
2. <i>Service Quality</i> atau Kualitas Pelanggan .....	15
3. Kepuasan Pelanggan.....	23
B. Penelitian Terdahulu.....	28
C. Kerangka Berfikir.....	30
D. Hipotesis Penelitian .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekakatan Penelitian.....	33
B. Setting Penelitian.....	33
C. Sumber Data Penelitian .....	33
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	34
E. Desain dan Definisi Operasional Variabel .....	35
F. Uji Validitas dan Reabilitas Variabel.....	38
G. Teknik Pengumpulan Data.....	39
H. Uji Asumsi klasik .....	39
I. Teknik Analisis Data .....	41

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Objek Penelitian .....	43
B. Gambaran Umum Responden .....	44
C. Deskripsi Hasil Data Responden .....	46
D. Hasil Uji Instrumen .....	50
E. Uji Asumsi Klasik .....	52
F. Hasil Analisis Data .....	55
G. Pembahasan Hasil Penelitian .....	58
1. Pengaruh Keputusan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gas <i>Delivery</i> di Kayen Pati .....	58
2. Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Gas <i>Delivery</i> di Kayen Pati .....	60
3. Pengaruh Keputusan Pelanggan dan <i>Service         Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Gas <i>Delivery</i> di Kayen Pati .....	61
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Simpulan.....	63
B. Keterbatasan Penelitian .....	64
C. Saran.....	65

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil dari pendapatan minat kepuasan pelanggan Gas <i>Delivery</i> pada Tahun 2019-2021 .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	31
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	44
Tabel 4.2 Usia Responden.....	44
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	45
Tabel 4.4 Tanggapan Responden tentang Keputusan Pelanggan ...	46
Tabel 4.5 Tanggapan Responden tentang <i>Service Quality</i> .....	47
Tabel 4.6 Tanggapan Responden tentang Kepuasan Pelanggan .....	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas .....	51
Tabel 4.8 Uji Reabilitas .....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas .....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi .....	53
Tabel 4.11 Hasil Regresi Linear Berganda .....	55
Tabel 4.14 Hasil Uji t (Parsial).....	56
Tabel 4.15 Hasil Uji F (Simultan) .....	57
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi.....	58



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	31
Gambar 4.1 Uji Normalitas Normal Probably Plot.....	53
Gambar 4.2 Uji Normalitas Data Histogram .....	54
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas Scatterplot .....	54

