

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penulisan .....	9
1.4. Manfaat Penulisan.....	10
1.5. Batasan Masalah .....	11
1.6. Asumsi Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	14
2.1. Kepuasan Pelanggan .....	14
2.2. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	17
2.3. Kualitas Pelayanan.....	18
2.4. Indikator Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	20
2.5. Indikator Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	22
2.6. Indikator Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	23
2.7. Indikator Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	25
2.8. Indikator Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	26
2.9. Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	27
2.10 Metode Analisis .....	29

2.10.1	Uji Validitas .....	29
2.10.2	Uji Reliabilitas.....	30
2.10.3	Model Struktural atau <i>Inner Model</i> .....	31
2.10.4	Analisa Deskriptif.....	32
2.10.5	Uji Model .....	32
2.10.6	Pengujian Hipotesis .....	33
2.11	Penulisan Terkait .....	33
2.12	Kerangka Pemikiran .....	36
<b>BAB III METODE PENULISAN.....</b>		<b>39</b>
3.1.	Objek Penulisan & Sumber Data.....	39
3.1.1	Objek Penulisan.....	39
3.1.2	Sumber Data .....	40
3.2.	Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.2.1	Penyebaran Kuesioner ( <i>Questionnaire</i> ).....	41
3.2.2	Dokumentasi.....	42
3.3.	Populasi & Sampel .....	42
3.3.1	Populasi .....	43
3.3.2	Sampel.....	43
3.4.	Prosedur Penulisan.....	44
3.5.	Analisis Data & Pembahasan.....	47
3.5.1	Perancangan Kuisioner.....	47
3.5.2	Skala <i>Likert</i> .....	47
3.5.3	Uji Validitas .....	48
3.5.4	Uji <i>Reliabilitas</i> .....	49
3.5.5	Model Struktural atau <i>Inner Model</i> .....	49
3.5.6	Analisa Deskriptif.....	50
3.5.7	Uji Model .....	50
3.5.8	Pengujian Hipotesis .....	50
3.5.9	Metode <i>Customer Satisfaction Indeks (CSI)</i> .....	51
<b>BAB IV HASIL &amp; PEMBAHASAN .....</b>		<b>54</b>
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan .....	54
4.2.	Hasil.....	56

4.2.1	Deskripsi Demografi .....	56
4.2.2	Uji Validitas .....	60
4.2.3	Uji Reliabilitas.....	65
4.2.4	Uji Model .....	66
4.2.5	Uji Hipotesis.....	67
4.2.6	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	70
4.2.7	Usulan Perbaikan.....	73
4.3.	Pembahasan .....	77
4.3.1	Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PGN Tbk Pada Segmen Jargas Rumah Tangga Di Kabupaten Karawang Menggunakan Metode Smart PLS.....	77
4.3.2	Bagaimana Tingkat Kepuasan Pelanggan PT PGN Tbk Di Segmen Jargas Rumah Tangga Dapat Dihitung Menggunakan Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	79
4.3.3	Apa Saja Usulan Perbaikan Itu Dapat Dilakukan PT PGN Tbk Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan & Kepuasan Pelanggan Di Segmen Jargas Rumah Tangga.....	80
BAB V KESIMPULAN & SARAN .....		83
5.1.	Kesimpulan .....	83
5.2.	Saran .....	84
DAFTAR PUSTAKA.....		86
DAFTAR LAMPIRAN .....		89
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		108

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Hasil Pra-Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan	3
Tabel 2.1 Kategori Variabel .....	26
Tabel 2.2. Penulisan Terkait.....	28
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> .....	41
Tabel 3.2 Kriteria nilai <i>customer satisfaction indeks</i> (CSI) .....	46
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi & Persentase Karakteristik Demografi Responden Pelanggan Jargas Rumah Tangga PT Perusahaan Gas Negara (PGN) Tbk di Kabupaten.....	57
Tabel 4.2. <i>Outer Loading</i> Uji Validitas.....	61
Tabel 4.3 Reliabilitas Konstruk.....	64
Tabel 4.4 Uji R Square .....	66
Tabel 4.5 Uji Hipotesis.....	68
Tabel 4.6. Hasil Uji CSI .....	70
Tabel 4.7. Hasil Usulan Perbaikan .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik jumlah pelanggan bulan Januari – Desember 2024 PT. PGN, Tbk.....	7
Gambar 2.1 Paradigma penulisan kepuasan pelanggan .....	13
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	30
Gambar 3.1. <i>Flowchart</i> Prosedur Penulisan.....	38
Gambar 4.1 PT. Perusahaan Gas Negara Tbk (PGN).....	54
Gambar 4.2. Hasil <i>Outer Loading</i> .....	60

