

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Data Populasi dan Sample Responden.....	34
Tabel 4.2	Sample Penelitian dan Obyek Terkait.....	35
Tabel 4.3	Operational Variabel Kualitas Pelayanan.....	36
Tabel 4.4	Operational Variabel Kualitas Produk, Harga dan Delivery.	37
Tabel 5.1	Crostabulation Departemen Responden dengan Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 5.2	Chi-Square Test Departemen Responden dengan Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 5.3	Crostabulation Departemen Responden dengan Kualitas Produk.....	58
Tabel 5.4	Chi-Square Test Departemen Responden dengan Kualitas Produk.....	59
Tabel 5.5	Crostabulation Departemen Responden dengan Harga.....	61
Tabel 5.6	Chi-Square Test Departemen Responden & Harga Produk..	62



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	5.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Asal Perusahaan....	43
Gambar	5.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Departemen.....	44
Gambar	5.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jabatan.....	45
Gambar	5.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Masa Kerja Responden.....	46
Gambar	5.5	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengalaman Proyek .....	46
Gambar	5.6	Faktor-Faktor Utama Kualitas Pelayanan dalam Keputusan Pembelian <i>Business to Business</i> .....	48
Gambar	5.7	Faktor Utama Kualitas Pelayanan dalam Keputusan Pembelian <i>Business to Business</i> .....	49
Gambar	5.8	Faktor-Faktor Utama Kualitas Produk dalam Keputusan Pembelian <i>Business to Business</i> .....	50
Gambar	5.9	Faktor Utama Kualitas Produk dalam Keputusan Pembelian <i>Business to Business</i> .....	51
Gambar	5.10	Faktor Utama Harga dalam Keputusan Pembelian <i>Business to Business</i> .....	52
Gambar	5.11	Tingkat Kepentingan terhadap Durasi Proyek.....	53

U N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Kuesioner.....	68
Lampiran	2	Profil Perusahaan Responden .....	71
Lampiran	3	Profil Departemen Responden.....	72
Lampiran	4	Profil Jabatan Responden.....	73
Lampiran	5	Profil Masa Kerja Responden.....	74
Lampiran	6	Profil Pengalaman Responden.....	75



U N I V E R S I T A S  
MERCU BUANA