

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Tinjauan Pustaka.....	11
1.5.1 Tinjauan Empirik	11
1.5.2 Tinjauan Teoritik.....	19
1.5.2.1 Kualitas Produk	19
1.5.2.1.1 Atribut Produk.....	19
1.5.2.1.2 Tingkatan Produk	20
1.5.2.1.3 Definisi Kualitas Produk	21

1.5.2.1.4 Dimensi Kualitas Produk	22
1.5.2.2 Harga.....	23
1.5.2.2.1 Indikator Kesesuaian Harga	25
1.5.2.3 Kepuasan Pelanggan	26
1.5.2.3.1 Faktor yang memengaruhi Kepuasan Pelanggan	28
1.5.2.3.2 Metode Pengukuran Kepuasan.....	30
1.5.2.3.3 <i>Lost Customer Analysis</i>	31
1.5.2.3.4 Survei Kepuasan Pelanggan	32
1.5.2.3.5 Indikator Kepuasan Pelanggan	32
1.6 Konsep yang menghubungkan antar variabel pengaruh kualitas	
Produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan.....	33
1.6.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan	
pelanggan.....	33
1.6.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	34
1.7 Kerangka Pemikiran	35
1.8 Definisi Konsep dan Definisi Operasional	36
1.9 Hipotesis	40
1.10 Metode Penelitian	41
1.10.1 Jenis Penelitian.....	41
1.10.2 Objek Penelitian	41
1.10.3 Alasan Memilih Lokasi	42
1.10.4 Populasi dan Sampel	42

1.10.5 Teknik Sampling	42
1.10.6 Sumber Data	43
1.10.7 Metode Pengumpulan Data	44
1.10.8 Skala Pengukuran	44
1.10.9 Pengukuran Instrumen	45
a. Uji validitas	45
b. Uji Reliabilitas	46
1.10.10 Uji Asumsi Klasik	46
1.10.11 Teknik Analisis Data	47
1.10.12 Uji Hipotesis	48
1.10.13 Analisis Regresi Berganda	50
1.10.14 Analisis Uji R ² (Koefisien Determinasi)	50
BAB II. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	52
2.1 Profil Umum Perusahaan PT. PERTAMINA (Persero).....	52
2.2 Visi, Misi, Tujuan dan Tata Nilai Perusahaan	57
2.3 Logo Perusahaan	59
2.4 Struktur Organisasi perusahaan.....	60
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN	61
3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	61
3.1.1 Uji Validitas.....	62
3.1.2 Uji Reliabilitas	63

3.2 Karakteristik Responden	64
3.2.1 Usia Responden	64
3.2.2 Jenis Kelamin	65
3.2.3 Pendidikan Terakhir Responden	67
3.2.4 Pengeluaran Perbulan Responden	68
3.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	70
3.3.1 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk	71
3.3.2 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Harga	81
3.3.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan..	88
3.4 Uji Asumsi Klasik.....	92
3.4.1 Uji Normalitas.....	93
3.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	93
3.4.3 Uji Multikolinieritas.....	94
3.5 Analisis Statistik Inferensial	95
3.6 Uji Hipotesis	97
3.6.1 Uji Simultan (F)	97
3.6.2 Uji Parsial (t).....	98
3.7 Uji Koefisien Derterminasi	99
3.8 Pembahasan.....	100
3.8.1 Pembahasan Hasil Pengaruh Kualitas Produk dan Harga secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	100
3.8.2 Pembahasan Hasil Pengaruh Kualitas Produk dan Harga secara Parsial terhadap Kepuasan Pelanggan.	102

BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan 104

4.2 Saran..... 105

DAFTAR PUSTAKA

PERIHAL LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Distribusi Penjualan Peralite di Jalan Laksda Adisucipto Km. 6, Caturtunggal , Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55282, Juni – September 2018	9
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 1.3 Operasional Variabel.....	39
Tabel 1.4 Skala Pengukuran.....	45
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	63
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	64
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	64
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Intrumen Penelitian	65
Tabel 3.5 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	67
Tabel 3.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 3.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	68
Tabel 3.8 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan..	69
Tabel 3.9 Tanggapan mengenai Peralite Menghasilkan Pembakaran Lebih Baik sehingga Kendaraan Mampu Menempuh Jarak Lebih Jauh	73
Tabel 3.10 Tanggapan Mengenai Kualitas Produk Peralite Mampu Menghasilkan Performa Mesin Lebih Baik.....	74
Tabel 3.11 Tanggapan mengenai Peralite Memiliki Nilai Oktan Tinggi. sehingga tidak Meninggalkan Residu pada Mesin yang Bisa Menggangu Kinerjanya	75

Tabel 3.12 Tanggapan mengenai Peralite Angka Oktan (RON) 90 yang tidak Memiliki Kandungan Mangan atau Besi	76
Tabel 3.13 Angka Oktan Peralite yang Sesuai dengan Spesifikasi Mesin Kendaraan Saat Ini	77
Tabel 3.14 Peralite Memiliki Teknologi dengan Kemampuan Pembakaran Sempurna	78
Tabel 3.15 Peralite merupakan Produk BBM Ramah Lingkungan	79
Tabel 3.16 Dengan Menggunakan Produk Jenis Peralite Kualitas Lebih Bagus daripada Premium	80
Tabel 3.17 Hasil Rata-rata Jawaban Item Pernyataan Variabel Kualitas Produk	81
Tabel 3.18 Tanggapan mengenai Harga Produk Jenis Peralite Cukup Terjangkau.....	82
Tabel 3.19 Tanggapan mengenai Harga Produk Jenis Peralite Sesuai dengan Kualitas yang Didapatkan.....	83
Tabel 3.20 Tanggapan mengenai Harga yang Dikenakan Produk Jenis Peralite Sesuai dengan Kualitas yang Diharapkan.....	84
Tabel 3.21 Tanggapan mengenai Peralite Menjanjikan Kualitas Lebih Baik daripada Premium dan Lebih Murah daripada Pertamina	85
Tabel 3.22 Harga Produk Jenis Peralite Bersaing dengan Produk Sejenis	86
Tabel 3.23 Harga Produk Jenis Peralite Sesuai dengan Manfaat yang Didapatkan	87
Tabel 3.24 Hasil Rata-Rata Jawaban Item Variabel Harga.....	88

Tabel 3.25 Tanggapan responden mengenai Ketika Anda akan Membeli Produk yang Sama. Anda akan Membeli Ulang Produk Jenis Peralite	89
Tabel 3.26 Tanggapan responden mengenai Anda Akan Merekomendasikan Jenis Produk Peralite Kepada Orang Lain	90
Tabel 3.27 Anda Kurang Tertarik dengan Kualitas Jenis Produk Lainnya.....	91
Tabel 3.28 Tanggapan responden mengenai Setelah Anda Menggunakan dan Membandingkan Produk Jenis Peralite, maka Anda Akan Merasa Puas terhadap Kinerja atau Hasil yang Diharapkan	92
Tabel 3.29 Hasil Rata-rata Jawaban Item Variabel Kepuasan Pelanggan	93
Tabel 3.30 <i>one sample kolomogrov mirnov</i>	94
Tabel 3.31 Multikolinieritas	96
Tabel 3.32 Uji Regresi Liner Berganda	97
Tabel 3.33 Rangkuman Hasil Uji F	99
Tabel 3.34 Rangkuman Hasil Uji t.....	99
Tabel 3.35 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	29
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 1.3 Model Hipotesis	42
Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT Pertamina (Persero)	61
Gambar 3.1 Uji Heteroskedastisitas	95
Gambar 3.2 Uji Parsial	100