

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAKSI .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Signifikansi Penelitian .....	7
1.5. Kerangka Teori .....	8
1.5.1. Penelitian Terdahulu .....	9

1.5.2. Pengertian Pemasaran .....	10
1.5.3. Kualitas Layanan .....	12
1.5.4. Dimensi Kualitas Layanan .....	16
1.5.5. Kepuasan Pelanggan .....	21
1.5.6. Operasionalisasi Konsep .....	25
1.5.7. Variabel Penelitian .....	26
1.5.7.1. Hubungan Antar Variabel .....	27
1.5.7.2. Pengukuran Variabel .....	29
1.6. Hipotesis .....	30
1.7. Definisi Konseptual .....	30
1.8. Definisi Operasional .....	31
1.9. Metode Penelitian .....	33
1.9.1. Tipe Penelitian .....	33
1.9.2. Populasi Dan Sampel .....	33
1.9.2.1. Populasi .....	33
1.9.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	36
1.9.3.1. Sampel .....	37
1.9.4. Jenis Dan Sumber Data .....	43
1.9.5. Skala Pengukuran .....	44
1.9.6. Teknik Pengumpulan Data .....	44
1.9.7. Instrumen Penelitian .....	44

1.9.8. Teknis Analisis Data .....	45
<b>BAB II. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN</b>	
2.1. Sejarah Singkat Pertamina .....	49
2.2. Visi, Misi, Tata Nilai Dan Strktur Organisasi Pertamina .....	49
2.3. Program-Program Pertamina .....	53
2.4. Syarat-Syarat Pendirian SPBU Pertamina .....	57
<b>BAB III. TEMUAN PENEITIAN</b>	
3.1. Jenis Kelamin Responden .....	62
3.2. Usia Responden .....	63
3.3. Pendidikan Responden .....	64
3.4. Temuan Penelitian Variabel Kualitas Layanan .....	64
3.5. Temuan Penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan .....	75
<b>BAB IV. UJI HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN PENELITIAN</b>	
4.1. Interpretasi Hasil Penelitian .....	86
<b>BAB V. PENUTUP</b>	
5.1. Kesimpulan .....	89
5.2. Saran .....	90
DAFTAR PUSTAKA .....	91

## DAFTAR TABEL

### BAB I

Tabel 1.1. Skala Likert Tingkat Kepuasan .....	29
Tabel 1.2. Skala Likert Pengukuran Pendapat Responden .....	29
Tabel 1.3. Operasionalisasi Variabel .....	32
Tabel 1.4. Jumlah Dan Pertumbuhan Penduduk Kota Semarang .....	35
Tabel 1.5. Luas Dan Jumlah Keluarga di Kota Semarang .....	36
Tabel 1.6. Pemilihan Populasi .....	39
Tabel 1.7. Jumlah Penduduk di Kota Semarang .....	40
Tabel 1.8. Batasan Umur Dewasa di Indonesia .....	41
Tabel 1.9. Penduduk Kota Semarang Menurut Umur .....	42
Tabel 1.10. Makna Korelasi <i>Rank Spearman</i> .....	46
Tabel 1.11. Interpretasi Terhadap Nilai $r$ .....	48

### BAB II

Tabel 2.1. Tipe-Tipe SPBU Pertamina .....	58
---	----

### BAB III

Tabel 3.1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Tabel 3.2. Persentase Responden Berdasarkan Usia .....	63
Tabel 3.3. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan .....	64

### **Persentase Responden Berdasarkan Pernyataan Tentang Kualitas Layanan**

Tabel 3.4. Tentang Kedisiplinan Memakai Seragam .....	65
Tabel 3.5. Tentang Kesanggupan Dalam Bekerja .....	66
Tabel 3.6. Tentang Kecepatan Pelayanan .....	66
Tabel 3.7. Tentang Menunjukkan Pompa SPBU .....	67
Tabel 3.8. Tentang Kemauan Dalam Membantu Pelanggan .....	68
Tabel 3.9. Tentang Ketaatan Dalam Memberikan <i>Print Out / Nota</i> .....	69
Tabel 3.10. Tentang Menunjukkan Angka Nol Sebelum Pengisian .....	70
Tabel 3.11. Tentang Ketaatan Pelayanan Dengan Senyum, Sapa Dan Salam .....	70
Tabel 3.12. Tentang Ketaatan Bertanya Kepada Pelanggan .....	71
Tabel 3.13. Tentang Kemauan Untuk Menjawab Pertanyaan .....	72
Tabel 3.14. Tentang Bersikap Ramah Kepada Pelanggan .....	72
Tabel 3.15. Persentase Kualitas Layanan .....	74

### **Persentase Responden Berdasarkan Pertanyaan Tentang Kepuasan Pelanggan**

Tabel 3.16. Tentang Sikap Petugas .....	75
Tabel 3.17. Tentang Kecepatan Pelayanan .....	76
Tabel 3.18. Tentang Kedisiplinan Petugas .....	77
Tabel 3.19. Tentang Keadilan Pelayanan .....	77
Tabel 3.20. Tentang Tanggung Jawab Petugas .....	78
Tabel 3.21. Tentang Kepercayaan Terhadap <i>Corporate</i> .....	79
Tabel 3.22. Tentang Keakuratan Pelayanan .....	79

Tabel 3.23. Tentang Keamanan Pelayanan .....	80
Tabel 3.24. Tentang Fasilitas Yang Disediakan .....	81
Tabel 3.25. Tentang Penyampaian Pengalaman Terhadap Orang Lain .....	81
Tabel 3.26. Tentang Pengalaman Pelanggan Waktu Membeli .....	82
Tabel 3.27. Persentase Kepuasan Pelanggan .....	84
Tabel 3.28. Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan .....	84

#### **BAB IV**

Tabel 4.1. Hasil Interpretasi Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan .....	86
--	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	23
Gambar 1.2. Populasi, Sensus Dan Sampel .....	37
Gambar 2.1. Struktur Organisasi Pertamina .....	51
Gambar 2.2. Logo Pertamina .....	55
Gambar 2.3. Proses Sertifikasi “Pasti Pas!” .....	56
Gambar 2.4. Sertifikat “Pasti Pas!” .....	56

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

Lampiran Pertama Adalah Kuesioner Penelitian

Lampiran Kedua Adalah Tabel Induk Hasil Penelitian