

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
1.6 Lingkup Penelitian.....	10
1.7 Sistematika Penulisan .....	11
BAB II LANDASAN TEORI .....	13
2.1 Landasan Teori .....	13
2.1.1 Pengelolaan Blok Migas di Indonesia.....	13

2.1.2	Proses Tender di PT Pertamina Hulu Rokan (PHR) WK Rokan ....	17
2.1.3	Customer Satisfaction dan Service Quality.....	24
2.1.4	Penilaian Kepuasan .....	27
2.1.5	INDSERV .....	28
2.1.6	Importance – Performance Analysis (IPA).....	31
2.1.7	Analisis Tingkat Kesesuaian.....	31
2.1.8	Analisis Kuadran.....	32
2.1.9	Analisis Kesenjangan (Gap).....	33
2.1.10	Uji <i>Independent Sample t-test</i> .....	34
2.2	Kajian Penelitian Terdahulu .....	35
2.3	Kerangka Penelitian.....	36
BAB III METODA PENELITIAN .....		39
3.1	Desain Penelitian .....	39
3.2	Metoda Pengumpulan Data.....	39
3.2.1	Jenis Data, Sumber Data dan Metode Penyampelan.....	39
3.2.2	Langkah-Langkah Pengumpulan Data.....	41
3.2.3	Waktu Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	42
3.3	Instrumen Penelitian .....	43
3.4	Metoda Analisis Data .....	44
3.4.1	Menentukan atribut-atribut kualitas .....	44

3.4.2	<i>Pilot Test</i> .....	44
3.4.3	Survey (Kuesioner) .....	45
3.4.4	<i>Importance-Performance Analysis</i> .....	45
3.4.5	Rekomendasi Prioritas Peningkatan Atribut Kualitas .....	46
3.5	Profil Kasus .....	46
3.5.1	Latar Belakang Perusahaan .....	46
3.5.2	Visi Perusahaan.....	48
3.5.3	Misi Perusahaan .....	48
3.5.4	Kegiatan Pengadaan di PHR WK Rokan .....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		51
4.1	Deskripsi Data .....	51
4.2	Pembahasan .....	53
4.2.1	Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner .....	53
4.2.2	Analisis Gap Kepentingan-Kinerja ( <i>Importance – Performance</i> ) ..	55
4.2.3	Analisis Tingkat Kesesuaian .....	57
4.2.4	Analisis Kuadran <i>Importance - Performance</i> .....	58
4.2.5	Pengujian <i>Independent Sample t-test</i> .....	72
BAB V SIMPULAN .....		75
5.1	Simpulan .....	75
5.2	Implikasi .....	76

5.2.1	Implikasi Teoritis .....	76
5.2.2	Implikasi Praktis .....	76
5.3	Keterbatasan .....	77
5.4	Saran .....	77
DAFTAR PUSTAKA .....		79
LAMPIRAN I WAWANCARA .....		81
LAMPIRAN II PRE-TEST KUESIONER .....		95
LAMPIRAN III PILOT STUDY KUESIONER .....		118
LAMPIRAN IV KUESIONER .....		126
LAMPIRAN V DAFTAR RESPONDEN .....		132

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Alir Penyusunan Bidder List dengan DPM.....	19
Gambar 2. 2 Tahapan Proses Tender .....	20
Gambar 2. 3 <i>Customer satisfaction</i> .....	26
Gambar 2. 4 Matriks <i>Importance – Performance Analysis</i> .....	32
Gambar 2. 5 Alur Penelitian.....	36
Gambar 3. 1 Wilayah Kerja Subholding Upstream .....	47
Gambar 4. 1 Grafik Kuadran <i>Importance-Performance Analysis</i> .....	59

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Statistik Siklus Proses Tender Jasa PHR WK Rokan 2022 .....	6
Tabel 2. 1 Skala INDSERV .....	30
Tabel 2. 2 Kajian Penelitian Terdahulu .....	35
Tabel 4. 1 Model Kuesioner Hasil Pre-Test dan Pilot Study .....	51
Tabel 4. 2 Perhitungan Rata-Rata Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan .....	54
Tabel 4. 3 Importance – Performance Gap Tender PHR WK Rokan .....	55
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian .....	57
Tabel 4. 5 Daftar Atribut Kuadran I – Prioritas Utama (Concentrate Here).....	59
Tabel 4. 6 Daftar Atribut Kuadran II – Pertahankan Prestasi (Keep Up the Good Work) .....	62
Tabel 4. 7 Daftar Atribut Kuadran III – Prioritas Rendah (Low Priority) .....	63
Tabel 4. 8 Kuadran IV – Berlebihan (Possibly Overkill) .....	64
Tabel 4. 9 Peringkat Tingkat Kepentingan berdasarkan Atribut .....	65
Tabel 4. 10 Peringkat Tingkat Kepentingan berdasarkan Dimensi .....	68
Tabel 4. 11 Peringkat Tingkat Kinerja berdasarkan Atribut .....	69
Tabel 4. 12 Peringkat Tingkat Kinerja berdasarkan Dimensi .....	71
Tabel 4. 13 Hasil Uji Beda Independent Sample t-test Tingkat Kinerja dengan Tingkat Kepentingan.....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I WAWANCARA .....	81
LAMPIRAN II PRE-TEST KUESIONER .....	95
LAMPIRAN III PILOT STUDY KUESIONER .....	118
LAMPIRAN IV KUESIONER.....	126
LAMPIRAN V DAFTAR RESPONDEN .....	132