

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
INTISARI.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penulisan	7
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN	9
2.1 PT Pertamina (Persero).....	9
2.1.1 Sejarah Perusahaan.....	9
2.1.2 Visi, Misi, dan Tata Nilai Perusahaan.....	11
2.1.3 Makna Logo	12
2.1.4 Tugas dan Kegiatan TBBM Rewulu	13
2.2 Tinjauan Pustaka.....	14
2.2.1 Pemasaran	14
2.2.2 Pemasaran Jasa.....	16
2.2.4 Kepuasan Konsumen.....	22
2.2.5 Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen	27
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Metodologi Penelitian.....	29
2.4.1 Desain Penelitian.....	29
2.4.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	29
2.4.3 Metode Pengumpulan Data	29
2.4.4 Instrumen Penelitian.....	30
2.4.5 Definisi Operasional.....	33
2.5 Jenis dan Sumber Data.....	36
2.5.1 Jenis Data	36
2.5.2 Prosedur Pengambilan Data	37
2.5.3 Sampel.....	37

2.5.4 Teknik Pengambilan Data Responden	37
2.5.5 Penelitian Terdahulu	38
2.5.6 Uji Instrumen	40
2.5.7 Metode Analisis Data	42
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	46
3.1 Analisis Data Responden	46
3.2 Uji Instrumen	47
3.2.1 Uji Validitas dan Reabilitas	47
3.2.2 Uji Asumsi Klasik	51
3.3 Uji Korelasi	54
3.4 Analisis Regresi Linear Berganda	55
3.5 Uji Hipotesis	56
3.5.1 Uji f (Uji Simultan)	56
3.5.2 Uji t (Uji Parsial)	57
3.5.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	59
3.6 Pembahasan	60
3.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen	60
3.6.2 Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen	60
3.6.3 Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Konsumen	61
3.6.4 Pengaruh Cepat Tanggap terhadap Kepuasan Konsumen	61
3.6.5 Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen	62
3.6.6 Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Konsumen	62
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	64
4.1 Kesimpulan	64
4.2 Saran	65
4.2.1 PT Pertamina (Persero) TBBM Rewulu	65
4.2.2 Bagi penelitian selanjutnya	65
DAFTAR PUSTAKA	66