

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT terucap atas segala rahmat dan karunianya sehingga skripsi yang berjudul “ Pengaruh Sarana dan Prasarana , Pelayanan, Serta Kualitas Bahan Bakar Minyak Terhadap Kepuasan Konsumen di SPBU 14.201.1150 MEDAN” ini mampu terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan pendidikan program studi Strata-I (S1) di Universitas Medan Area, Fakultas Ekonomi.

Dalam penulisan skripsi ini, banyak sekali bantuan yang berperan guna menyelesaikan skripsi ini. Baik itu bimbingan maupun saran-saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini terucap terima kasih kepada semua yang ada di bawah ini:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ya'kub Matondang, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, Mec, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, dan selaku Pembimbing I, yang dengan penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan dan masukan-masukan yang bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Ihsan Effendi SE, Msi, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

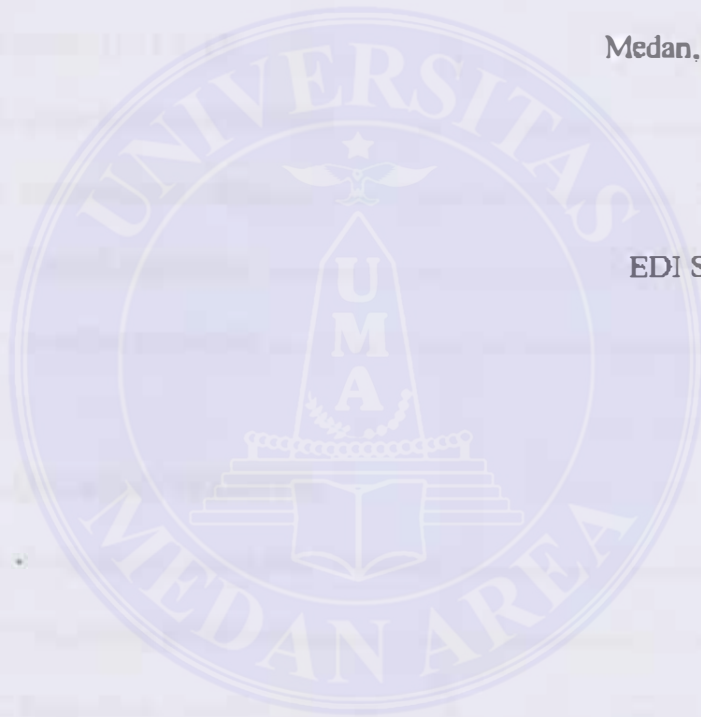
4. Bapak Drs. H. Miftahuddin ,MBA selaku ketua pembimbing, yang senantiasa memotivasi saya agar tetap semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Ibu Dhian Rosalina ,SE, Msi selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan masukan guna menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah membagi ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
7. Bapak Rianto Adha Darmo selaku pimpinan perusahaan SPBU 14.201.1150 MEDAN yang telah memberikan izin untuk dapat terselesaikannya skripsi ini.
8. Kepada kedua Orang tua saya yang sangat saya cintai, yang telah memberikan kasih sayang , do'a dan bimbingan baik moril maupun materil, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Kepada Abang-Abang saya yang sangat saya sayangi Suratno dan Suhartono, yang selalu memotivasi saya agar giat dan tekun dalam menuntut ilmu. Serta adikku tecinta Suprastio dan Fitri Rahayu terima kasi atas do'anya.
10. Kepada kakakku Tuti Kirana yang sudah senantiasa membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada Pacar saya tercinta Ria, yang selalu memotivasi dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada seluruh Staf dan Karyawan SPBU 14.201.1150 MEDAN yang telah banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
13. Kepada teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi Universitas

Mungkin skripsi ini masih banyak kekurangan, karena keterbatasan dan kelemahan dari diri saya pribadi. Oleh karena itu dengan kerendahan hati diharapkan suatu kritik dan saran yang bisa membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata dan besar harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, 20 Mei 2012

EDI SUBINTORO



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan penelitian.....	4
D. Manfaat penelitian.....	4
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Pengertian Sarana dan Prasarana.....	5
B. Pengertian Pelayanan.....	7
C. Pengertian Kualitas.....	13
D. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	15
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	15
2. Macam- Macam Atau Jenis kepuasan Konsumen.....	16
3. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	17
E. Kerangka Konseptual.....	17
F. Hipotesis.....	18

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi, dan Waktu Penelitian.....	19
B. Populasi dan Sampel.....	20
C. Defenisi Operasional.....	21
D. Jenis dan Sumber Data.....	23
1. Jenis Data.....	23
2. Sumber Data.....	23
E. Teknik Pengumpulan Data.....	24
1. Penelitian Lapangan.....	24
2. Penelitian Kepustakaan.....	24
F. Teknik Analisis Data.....	25
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	25
2. Uji Asumsi Klasik.....	26
3. Uji Regresi Linier Berganda.....	27
4. Uji Hipotesis.....	27

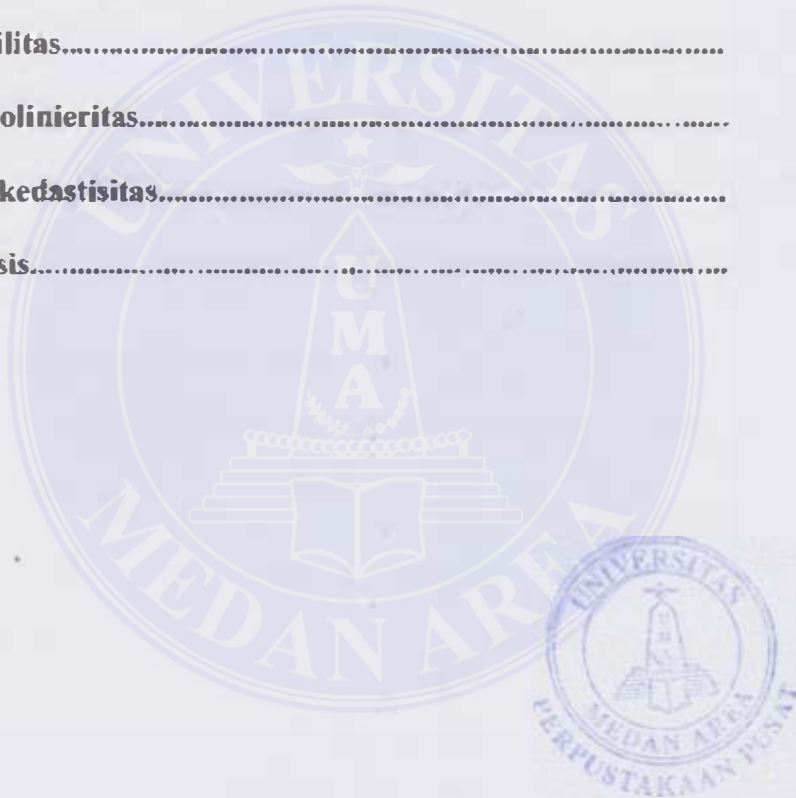
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	
1. Sejarah Singkat SPBU Pertamina 14.201.1150 MEDAN..	29
2. Produk SPBU 14.201.1150 MEDAN.....	29
3. Aktivitas SPBU Pertamina 14,201.1150 MEDAN.....	29
B. Analisis Variabel Bebas (X)	
1. Sarana dan Prasarana.....	34
2. Kegiatan operator SPBU 14.201.1150 Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Konsumen.....	39

C. Analisis Variabel Terikat (Y)	
1. Berbenah Guna Menjaga Kepuasan Konsumen di SPBU	
14.201.1150 MEDAN.....	51
D. Penyajian Data Responden Penelitian.....	53
E. Penyajian Data Angket Responden.....	55
1. Distribusi Pendapat Responden Mengenai Variabel	
Bebas X1 (Sarana dan Prasarana).....	56
2. Distribusi Pendapat Responden Mengenai Variabel	
Bebas X2 (Pelayanan).....	58
3. Distribusi Pendapat Responden Mengenai Variabel	
Bebas X3 (Kualitas).....	60
4. Distribusi Pendapat Responden Mengenai Variabel	
Terikat Y (Kepuasan Konsumen).....	62
F. Pembahasan	
1. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	63
2. Uji Asumsi Klasik.....	67
3. Regresi Linier Berganda.....	79
4. Uji Hipotesis.....	71
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Rincian Waktu Penelitian.....	20
2. Analisis Variabel Terikat.....	51
3. Penyajian Data Responden Penelitian.....	53
4. Penyajian Data Angket Responden.....	55
5. Uji Validitas.....	64
6. Uji Realibilitas.....	66
7. Uji Multikolinieritas.....	67
8. Uji Heterokedastisitas.....	68
9. Uji Hipotesis.....	71



DAFTAR GAMBAR

1. Gambar Logo Pasti Pas.....	9
2. Gambar Sarana dan Prasarana.....	34
3. Gambar Kegiatan Operator.....	42

