

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS | iv |
| ABSTRAK | v |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN | ix |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar belakang | 4 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 4 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Landasan Teori | 8 |
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran | 8 |
| 2.1.2 Pengertian Harga | 9 |
| 2.1.3 Tinjauan Penetapan Harga | 10 |
| 2.1.4 Pengertian Pelayanan | 11 |
| 2.1.5 Pengertian Pelanggan | 12 |
| 2.1.6 Pengertian Kepuasan Pelanggan | 13 |
| 2.2 Hubungan antar Variabel | 14 |
| 2.2.1 Hubungan antara Kebijakan Harga Terhadap Kapuasan Pelanggan | 14 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.2 Hubungan antar Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 15 |
| 2.3 Kerangka Pikir | 15 |
| 2.4 Hipotesis | 16 |
| BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN..... | 17 |
| 3.1 Jenis penelitian | 17 |
| 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian | 17 |
| 3.3 Populasi dan Sampel..... | 17 |
| 3.4. Jenis dan Sumber Data | 17 |
| 3.4.1 Sumber Data | 17 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 18 |
| 3.6 Skala Pengukuran | 18 |
| 3.7 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional | 19 |
| 3.8 Metode Analisis | 21 |
| 3.9 Instrumen Penelitian | 21 |
| 3.9.1 Uji Reabilitas | 21 |
| 3.9.2 Uji Validitas..... | 22 |
| 3.9.3 Uji Normalitas | 22 |
| 3.9.4 Uji Heteroskedastisitas | 23 |
| 3.9.5 Analisis Statistik Deskriptif..... | 23 |
| 3.10 Pengujian Hipotesis | 24 |
| 3.10.1 Uji T | 24 |
| 3.10.2 Koefisien Determinasi | 25 |
| BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 26 |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 26 |

| | | |
|-------|---|----|
| 4.1.1 | Visi, Misi dan Sasaran Perusahaan..... | 26 |
| 4.1.2 | Misi PT Semen Tonasa..... | 26 |
| 4.1.3 | Sasaran Perusahaan | 26 |
| 4.1.4 | Jenis Produk Semen..... | 27 |
| 4.1.5 | Wilayah Distribusi..... | 28 |
| 4.1.6 | Struktur Organisasi..... | 31 |
| 4.2 | Pembahasan | 32 |
| 4.2.1 | Deskripsi Identitas Responden | 32 |
| 4.3 | Deskripsi Variabel Penelitian..... | 34 |
| 4.3.1 | Deskripsi Variabel Harga | 35 |
| 4.3.2 | Deskripsi Variabel Pelayanan | 35 |
| 4.3.3 | Deskripsi Variabel Kepuasan Agen | 36 |
| 4.4 | Analisis Deskriptif..... | 37 |
| 4.4.1 | Analisis Deskriptif Variabel Harga | 38 |
| 4.4.2 | Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan..... | 38 |
| 4.4.3 | Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Agen..... | 39 |
| 4.5 | Uji Instrumen Penelitian..... | 40 |
| 4.5.1 | Uji Reliabilitas..... | 40 |
| 4.5.2 | Uji Validitas..... | 41 |
| 4.6 | Uji Asumsi Klasik | 42 |
| 4.6.1 | Uji Normalitas | 42 |
| 4.6.2 | Uji Herosdekastisitas | 43 |
| 4.6.3 | Uji Multikolinieritas | 44 |
| 4.7 | Analisis Regresi Linier Berganda..... | 45 |

| | |
|---|-----------|
| 4.8 Uji Hipotesis | 47 |
| 4.8.1 Uji T (Parsial) | 47 |
| 4.8.2 Uji F (Simultan) | 48 |
| 4.8.3 Uji Koefisien Determinasi | 49 |
| 4.9 Pembahasan | 50 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 51 |
| 5.1 Kesimpulan | 51 |
| 5.2 Saran | 51 |
| DAFTAR PUSTAKA 52 | |

