

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN</b>	
<b>ABSTAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>01</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>01</b>
<b>B. Identifikasi Masalah</b> .....	<b>05</b>
<b>C. Rumusan Masalah</b> .....	<b>06</b>
<b>D. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>06</b>
<b>E. Kegunaan Penelitian</b> .....	<b>06</b>
<b>F. Kerangka Pemikiran</b> .....	<b>07</b>
<b>G. Hipotesis</b> .....	<b>16</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
<b>A. Manajemen Pemasaran</b> .....	<b>17</b>
1. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	<b>17</b>
2. Fungsi Manajemen Pemasaran .....	<b>18</b>
3. Tujuan Manajemen Pemasaran .....	<b>18</b>
<b>B. Harga</b> .....	<b>19</b>
1. Pengertian Harga .....	<b>19</b>
2. Tujuan Penetapan Harga .....	<b>21</b>

3. Langkah Penetapan Harga .....	21
4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga .....	22
<b>C. Kualitas Produk .....</b>	<b>23</b>
1. Pengertian Kualitas Produk .....	23
2. Indikator Kualitas Produk .....	24
<b>D. Kualitas Layanan .....</b>	<b>24</b>
1. Pengertian Kualitas Layanan .....	24
2. Prinsip-prinsip Kualitas Layanan .....	26
3. Dimensi-dimensi Kualitas Layanan .....	27
<b>E. Kepuasan Konsumen .....</b>	<b>28</b>
1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	28
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	29
3. Mengukur Kepuasan Konsumen .....	30
4. Manfaat Kepuasan Konsumen .....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
<b>A. Metode Penelitian .....</b>	<b>34</b>
<b>B. Populasi dan Sampel .....</b>	<b>34</b>
1. Populasi .....	34
2. Sampel .....	35
<b>C. Jenis Data .....</b>	<b>36</b>
1. Data Primer .....	36
2. Data Skunder .....	37
<b>D. Variabel Penelitian .....</b>	<b>37</b>
1. Variabel Independen .....	37
2. Variabel Dependen .....	39

<b>E. Teknik Pengumpulan Data</b> .....	<b>41</b>
1. Wawancara .....	41
2. Kuesioner .....	42
<b>F. Analisi Data</b> .....	<b>42</b>
1. Uji Validitas .....	42
2. Uji Reliabilitas .....	43
<b>G. Tehnik Analisi Korelasi</b> .....	<b>44</b>
1. Analisis Korelasi .....	44
2. Analisis Regresi Berganda .....	44
3. Uji Hipotesis .....	45
<b>H. Tempat dan Waktu Penelitian</b> .....	<b>46</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>48</b>
<b>A. Gambaran Umum Perusahaan</b> .....	48
1. Sejarah Singkat PDAM Tirtawening Kota Bandung .....	48
2. Visi, Misi dan Motto PDAM Tirtawening Kota Bandung .....	50
3. Struktur Organisasi .....	51
<b>B. Hasil Penelitian</b> .....	<b>54</b>
1. Gambaran Umum Responden .....	54
2. Analisis Frekuensi Pernyataan .....	57
3. Uji Instrumen Penelitian .....	84
5. Statistik Deskriptif .....	89
6. Pengujian Hipotesis .....	90
<b>C. Pembahasan Penelitian</b> .....	<b>94</b>
1. Pengaruh Harga (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .....	94
2. Pengaruh Kualitas Produk (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) ..	94

3. Pengaruh Kualitas Layanan (X3) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).	95
4. Pengaruh Harga (X1), Kualitas Produk (X2) dan Kualitas Layanan (X3) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .....	95
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>96</b>
<b>A. Kesimpulan</b> .....	<b>96</b>
<b>B. Saran</b> .....	<b>98</b>
1. Saran Akademisi .....	98
2. Saran Praktisi .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG

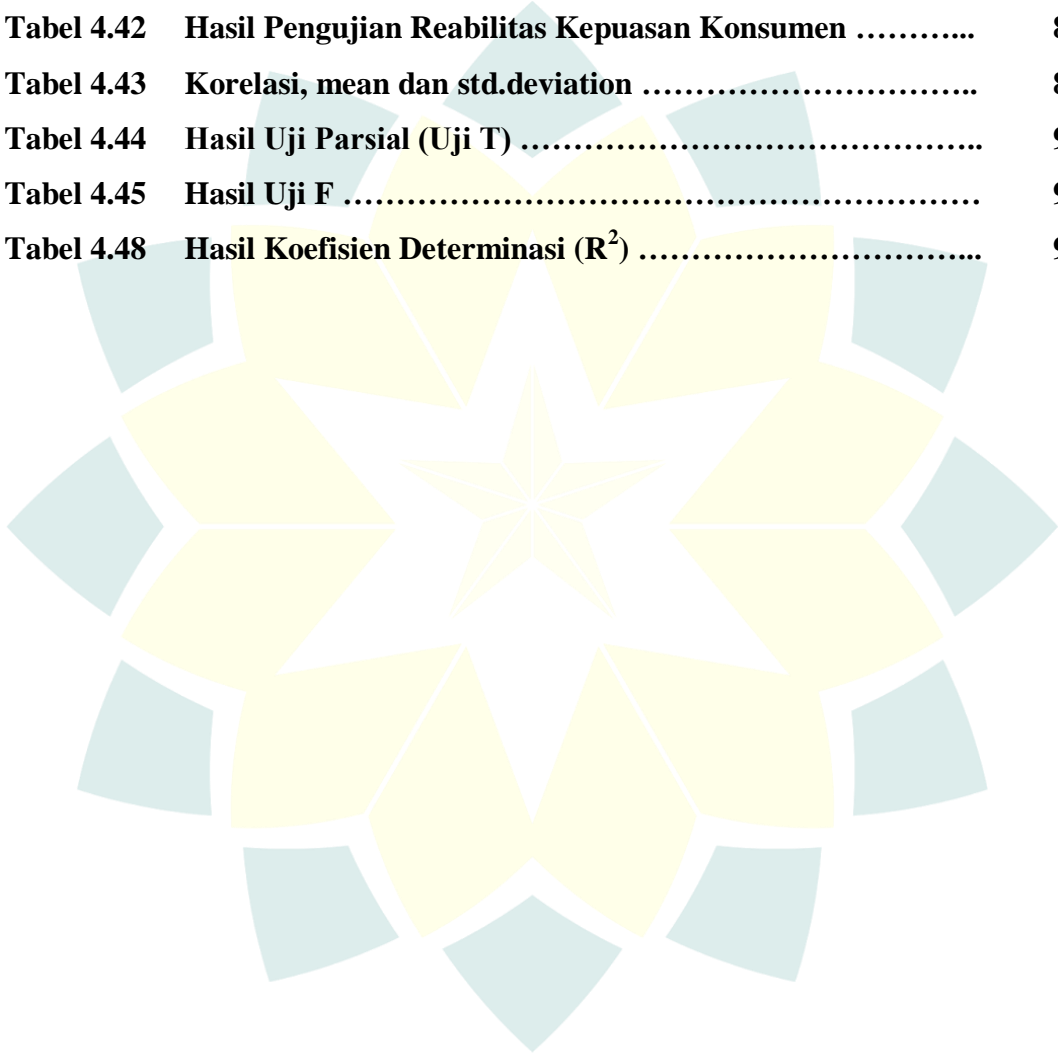
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pelanggan Air Minum PDAM Tirtawening Kota Bandung .....	02
Tabel 1.2	Cakupan Layanan Air Minum PDAM Tirtawening Kota Bandung .....	03
Tabel 1.3	Hasil Mini Survey .....	04
Tabel 1.4	Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian .....	40
Tabel 3.2	Skala Interval .....	42
Tabel 3.3	Kaidah Reliabilitas Tritton .....	43
Tabel 3.4	Jadwal Penelitian .....	47
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	54
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	54
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	55
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	56
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	56
Tabel 4.6	Pernyataan 1 Harga yang ditetapkan PDAM Tirtawening terjangkau oleh pelanggan .....	57
Tabel 4.7	Pernyataan 2 Harga yang ditetapkan PDAM Tirtawening sudah sesuai dengan manfaat yang diperoleh oleh pelanggan .....	58
Tabel 4.8	Pernyataan 3 Harga yang ditetapkan PDAM Tirtawening sudah sesuai dengan keinginan pelanggan .....	59
Tabel 4.9	Pernyataan 4 Harga yang ditetapkan PDAM Tirtawening lebih rendah jika dibandingkan dengan penyedia air minum lainnya yang sejenis .....	59
Tabel 4.10	Pernyataan 5 Air yang disediakan PDAM Tirtawening jernih dan tidak keruh .....	60

<b>Tabel 4.11</b>	<b>Pernyataan 6 Kualitas Air yang ditawarkan PDAM Tirtawening aman untuk digunakan kebutuhan sehari – hari .....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel 4.12</b>	<b>Pernyataan 7 Pasokan air dari PDAM Tirtawening selalu tersedia untuk kebutuhan sehari – hari .....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel 4.13</b>	<b>Pernyataan 8 Saluran air pipa PDAM Tirtawening tidak tersumbat dan aman dari kontaminasi luar .....</b>	<b>63</b>
<b>Tabel 4.14</b>	<b>Pernyataan 9 Dengan berlangganan air dari PDAM Tirtawening keperluan pelanggan terhadap kebutuhan air untuk sehari – hari dapat terpenuhi .....</b>	<b>64</b>
<b>Tabel 4.15</b>	<b>Pernyataan 10 Air yang disediakan PDAM Tirtawening sudah sesuai harapan pelanggan .....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 4.16</b>	<b>Pernyataan 11 Petugas PDAM Tirtawening menggunakan seragam yang rapi .....</b>	<b>66</b>
<b>Tabel 4.17</b>	<b>Pernyataan 12 Petugas PDAM Tirtawening melayani dengan ramah dan sopan .....</b>	<b>67</b>
<b>Tabel 4.18</b>	<b>Pernyataan 13 Pembayaran tagihan air PDAM sangat mudah dan pelayanan cepat .....</b>	<b>68</b>
<b>Tabel 4.19</b>	<b>Pernyataan 14 Para petugas PDAM Tirtawening selalu siap dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan .....</b>	<b>69</b>
<b>Tabel 4.20</b>	<b>Pernyataan 15 Bila pelanggan memiliki suatu masalah, para petugas PDAM Tirtawening menunjukkan kesungguhannya untuk menyelesaikannya .....</b>	<b>70</b>
<b>Tabel 4.21</b>	<b>Pernyataan 16 Para petugas PDAM Tirtawening berusaha untuk tidak melakukan kesalahan .....</b>	<b>71</b>
<b>Tabel 4.22</b>	<b>Pernyataan 17 Para petugas PDAM Tirtawening sigap dan tanggap terhadap keluhan pelanggan .....</b>	<b>72</b>
<b>Tabel 4.23</b>	<b>Pernyataan 18 Keluhan pelayanan mudah diajukan kepada pegawai PDAM Tirtawening .....</b>	<b>73</b>

<b>Tabel 4.24</b>	<b>Pernyataan 19 Para petugas PDAM Tirtawening selalu bersedia untuk membantu para pelanggan .....</b>	<b>74</b>
<b>Tabel 4.25</b>	<b>Pernyataan 20 Layanan pelanggan yang diberikan PDAM Tirtawening sudah menggunakan teknologi modern .....</b>	<b>75</b>
<b>Tabel 4.26</b>	<b>Pernyataan 21 Pelanggan merasa aman selama mengkonsumsi air minum dari PDAM Tirtawening .....</b>	<b>76</b>
<b>Tabel 4.27</b>	<b>Pernyataan 22 Kenyamanan pelanggan selalu menjadi perhatian para pegawai PDAM Tirtawening .....</b>	<b>77</b>
<b>Tabel 4.28</b>	<b>Pernyataan 23 Para petugas PDAM Tirtawening memiliki profesionalisme bekerja dalam memberikan pelayanan ...</b>	<b>78</b>
<b>Tabel 4.29</b>	<b>Pernyataan 24 Petugas PDAM Tirtawening membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Misalnya, ketika meteran air milik pelanggan mengalami kerusakan .....</b>	<b>79</b>
<b>Tabel 4.30</b>	<b>Pernyataan 25 PDAM Tirtawening memiliki jam operasi yang nyaman bagi semua pelanggannya .....</b>	<b>80</b>
<b>Tabel 4.31</b>	<b>Pernyataan 26 Pelanggan merasa puas dengan harga yang ditawarkan serta manfaat yang diperoleh dari berlangganan air PDAM Tirtawening .....</b>	<b>81</b>
<b>Tabel 4.32</b>	<b>Pernyataan 27 Fasilitas dan pelayanan yang diberikan PDAM Tirtawening sudah memuaskan pelanggan .....</b>	<b>82</b>
<b>Tabel 4.33</b>	<b>Pernyataan 28 Kualitas air minum yang disediakan oleh PDAM Tirtawening sudah memuaskan pelanggan .....</b>	<b>82</b>
<b>Tabel 4.34</b>	<b>Pernyataan 29 Pelanggan merasa senang dan puas menjadi pelanggan PDAM Tirtawening .....</b>	<b>83</b>
<b>Tabel 4.35</b>	<b>Hasil Uji Validitas Harga (X1) .....</b>	<b>84</b>
<b>Tabel 4.36</b>	<b>Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X2) .....</b>	<b>85</b>
<b>Tabel 4.37</b>	<b>Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X3) .....</b>	<b>85</b>
<b>Tabel 4.38</b>	<b>Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y) .....</b>	<b>86</b>
<b>Tabel 4.39</b>	<b>Hasil Pengujian Reabilitas Harga .....</b>	<b>87</b>
<b>Tabel 4.40</b>	<b>Hasil Pengujian Reabilitas Kualitas Produk .....</b>	<b>87</b>

<b>Tabel 4.41</b>	<b>Hasil Pengujian Reabilitas Kualitas Layanan .....</b>	<b>88</b>
<b>Tabel 4.42</b>	<b>Hasil Pengujian Reabilitas Kepuasan Konsumen .....</b>	<b>88</b>
<b>Tabel 4.43</b>	<b>Korelasi, mean dan std.deviation .....</b>	<b>89</b>
<b>Tabel 4.44</b>	<b>Hasil Uji Parsial (Uji T) .....</b>	<b>91</b>
<b>Tabel 4.45</b>	<b>Hasil Uji F .....</b>	<b>93</b>
<b>Tabel 4.48</b>	<b>Hasil Koefisien Determinasi (<math>R^2</math>) .....</b>	<b>94</b>



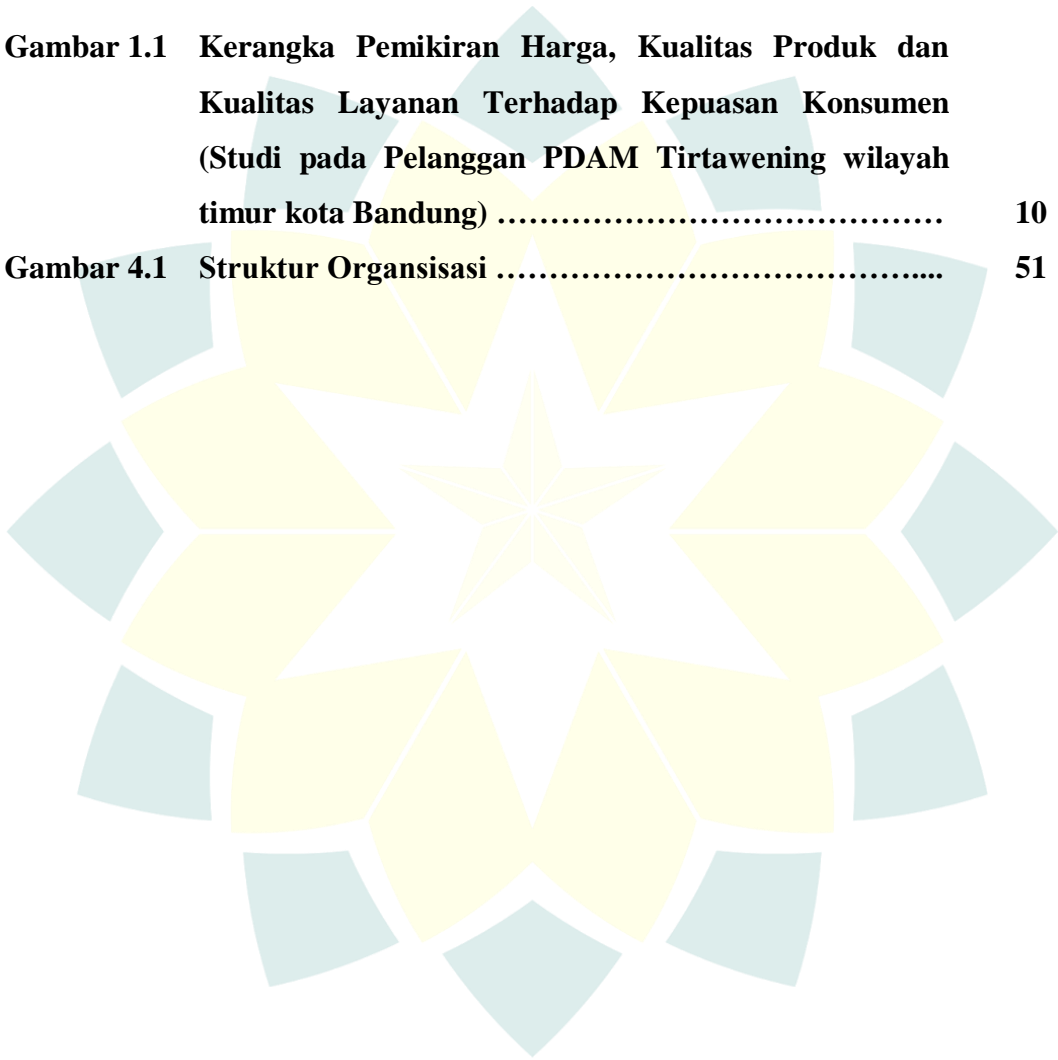
uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Pelanggan PDAM Tirtawening wilayah timur kota Bandung) .....</b>	<b>10</b>
<b>Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....</b>	<b>51</b>



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Judul dan Pembimbing Penyusunan Skripsi Mahasiswa
2. Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi
2. Surat Permohonan Izin Rekomendasi Penelitian Kepada KESBANGPOL Untuk Melakaukan Penelitian di PDAM Tirtawening
3. Surat Permohonan Izin Penelitian/ Penyebaran Angket dan Data Kepada PDAM Tirtawening Kota Bandung
4. Kuesioner Penelitian
5. Perhitungan Hasil Kuesioner
6. Hasil Perhitungan SPSS
7. Tabel r, Tabel t dan Tabel f
8. Surat Pernyataan Plagiat



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG