

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	14
1.3 Rumusan Masalah.....	15
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Kegunaan Penelitian	16
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAN, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
HIPOTESIS.....	18
2.1 Kajian Pustaka.....	18
2.1.1 Program Layanan Pasti Pas dalam Konsep Kualitas Jasa.....	18
2.1.2 Kepercayaan	31

2.1.3	Pengaruh Program Layanan Pasti Pas terhadap Tingkat Kepercayaan Konsumen	37
2.1.4	Penelitian-Penelitian Terdahulu	40
2.2	Kerangka Pemikiran	42
2.3	Hipotesis	49
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....		51
3.1	Objek Penelitian	51
3.2	Metode Penelitian	51
3.2.1	Jenis dan Metode yang Digunakan.....	51
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	55
3.2.3	Jenis dan Sumber Data	59
3.2.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	61
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data	67
3.2.6	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	68
3.2.7	Teknik Analisis Data	73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		83
4.1	Profil Perusahaan dan Konsumen Pertamina	83
4.1.1	Profil Perusahaan Pertamina.....	83
4.1.2	Profil Konsumen Dilihat dari Karakteristik Demografi, Pengalaman, dan Penilaian SPBU Pasti Pas	91
4.2	Pelaksanaan Program Layanan Pasti Pas	110
4.2.1	Pelaksanaan Pas Takarannya	110
4.2.2	Pelaksanaan Pas Pelayanannya.....	112
4.2.3	Pelaksanaan Pas Kembaliannya	115

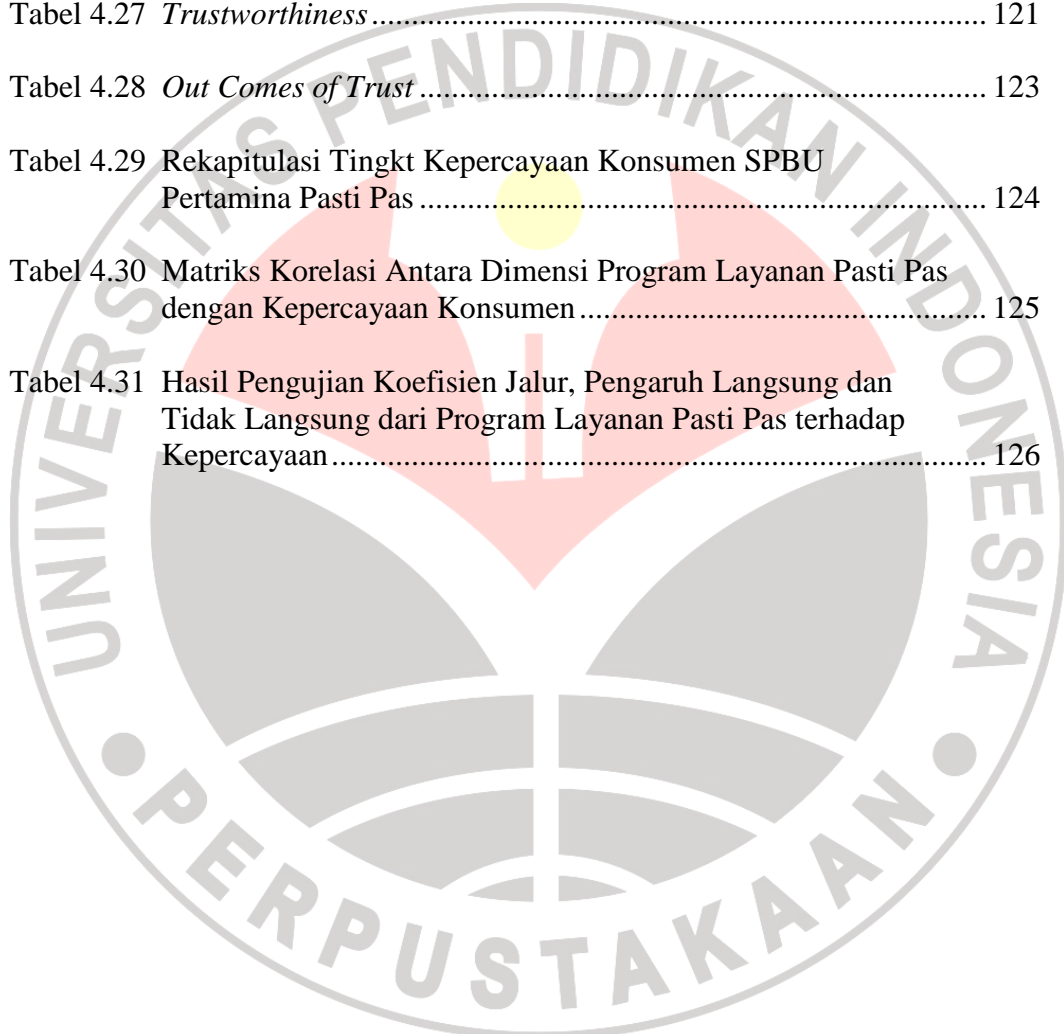
4.2.4	Rekapitulasi Pelaksanaan Program Layanan Pasti Pas	117
4.3	Kepercayaan Konsumen pada SPBU Pasti Pas	118
4.3.1	Kepuasan Konsumen pada SPBU Pasti Pas	118
4.3.2	<i>Interpersonal Scale</i>	120
4.3.3	<i>Trustworthiness</i>	121
4.3.4	<i>Out Comes of Trust</i>	122
4.3.5	Rekapitulasi Tingkat Kepercayaan Konsumen pada SPBU Pasti Pas	124
4.4	Pengaruh Program Pasti Pas terhadap Kepercayaan Konsumen	124
4.5	Implikasi Hasil Penelitian	129
4.5.1	Implikasi Hasil Penelitian pada Praktek Bisnis	129
4.5.2	Implikasi Peneletian pada Pendidikan Manajemen Bisnis	131
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		137
5.1	Kesimpulan	137
5.2	Rekomendasi	138
DAFTAR PUSTAKA		140
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	10 Perusahaan Terbesar Dunia.....	3
Tabel 1.2	Peringkat Perusahaan Besar Migas Dunia 2007	4
Tabel 1.3	Perbandingan Harga BBM Shell dengan Pertamina	7
Tabel 1.4	Peringkat Perusahaan Terpercaya 2008	8
Tabel 1.5	SPBU <i>Performance Audit Report</i>	10
Tabel 2.1	Sasaran dan Manfaat Keunggulan Layanan	20
Tabel 2.2	Kriteria Pengukuran Kualitas Jasa	25
Tabel 2.3	Penelitian-Penelitian Terdahulu	40
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	55
Tabel 3.2	Jenis dan Sumber Data	60
Tabel 3.3	Daftar Rata-Rata Pengunjung SPBU Pasti Pas Kota Bandung	62
Tabel 3.4	Sampel Gerai SPBU Pertamina.....	63
Tabel 3.5	Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian.....	66
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Program Layanan Pasti Pas	69
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepercayaan Konsumen Pertamina Pasti Pas	71
Tabel 3.8	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	73
Tabel 3.9	Koefisien Korelasi.....	81
Tabel 3.10	Koefisien Determinasi.....	82
Tabel 4.1	Jenis Kelamin, Usia, dan Jenis Kendaraan.....	92
Tabel 4.2	Pekerjaan, Pendapatan, dan Takaran yang diisikan	93
Tabel 4.3	Jenis BBM, Tempat SPBU, dan Jenjang Pendidikan Konsumen .	95

Tabel 4.4	Pendapat Konsumen tentang Pasti Pas, dan Tempat SPBU.....	96
Tabel 4.5	Pilihan SPBU Dominan dan Sikap Konsumen pada SPBU Petronas	97
Tabel 4.6	Pilihan SPBU Dominan dan Sikap Konsumen pada SPBU Shell	97
Tabel 4.7	Sikap Konsumen pada Anjuran Penggunaan Pertamina dan Harapan Bila Harus Menggunakan Pertamina.....	98
Tabel 4.8	Tanggapan Konsumen Mengenai Penggunaan Pertamina untuk Mobil Mewah dan Pendapatan Konsumen	99
Tabel 4.9	Tanggapan Konsumen Mengenai Upaya Sosialisasi Penggunaan Pertamax dan Tempat SPBU Biasa Konsumen Membeli.....	101
Tabel 4.10	Alasan Konsumen Memilih SPBU Pasti Pas	101
Tabel 4.11	Pengetahuan Konsumen pada Pesaing di Luar Pertamina Dilihat dari Pekerjaan.....	103
Tabel 4.12	Sumber Informasi Mengenai Program Pasti Pas dan Pekerjaan ...	104
Tabel 4.13	<i>Aware</i> Konsumen Saat Mendengar Pasti Pas	105
Tabel 4.14	Perbedaan Mengisi di SPBU Pasti Pas dan Non Pasti Pas dilihat Berdasarkan Tempat SPBU Biasa Konsumen Membeli....	106
Tabel 4.15	Atribut yang Dirasakan Saat Membeli BBM di SPBU Pasti Pas Dilihat Berdasarkan Jenis Kendaraan	107
Tabel 4.16	Penilaian Citra Pertamina Pasti Pas	108
Tabel 4.17	Penilaian Kinerja Pelayanan dan Fasilitas di SPBU Pasti Pas.....	109
Tabel 4.18	Pelaksanaan Pas Takarannya pada Program Pasti Pas.....	110
Tabel 4.19	Penilaian Pas Takarannya Dilihat Berdasarkan Jenis Kelamin dan Tempat SPBU	112
Tabel 4.20	Pelaksanaan Pas Pelayanannya pada Program Pasti Pas	112
Tabel 4.21	Penilaian Pas Pelayanannya Dilihat Berdasarkan Jenis Kendaraan dan Tempat SPBU.....	115
Tabel 4.22	Pelaksanaan Pas Kembaliannya pada Program Pasti Pas	116

Tabel 4.23	Penilaian Pas Kembaliannya Dilihat Berdasarkan Jenis Kelamin dan Citra.....	117
Tabel 4.24	Rekapitulasi Pelaksanaan Program Layanan Pasti Pas	118
Tabel 4.25	Kepuasan Konsumen pada SPBU Pasti Pas.....	118
Tabel 4.26	<i>Interpersonal Scale</i>	120
Tabel 4.27	<i>Trustworthiness</i>	121
Tabel 4.28	<i>Out Comes of Trust</i>	123
Tabel 4.29	Rekapitulasi Tingkat Kepercayaan Konsumen SPBU Pertamina Pasti Pas	124
Tabel 4.30	Matriks Korelasi Antara Dimensi Program Layanan Pasti Pas dengan Kepercayaan Konsumen.....	125
Tabel 4.31	Hasil Pengujian Koefisien Jalur, Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dari Program Layanan Pasti Pas terhadap Kepercayaan.....	126



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	20 Negara Penghasil dan Pengkonsumsi BBM.....	2
Gambar 1.2	Penjualan Produk BBM Tahun 2002-2004	5
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Pengaruh Program Layanan Pasti Pas terhadap Tingkat Kepercayaan Konsumen	48
Gambar 2.2	Model Paradigma Penelitian	49
Gambar 3.1	Struktur Hubungan Kausal Hipotesis.....	78
Gambar 3.2	Diagram Jalur Sub Struktur Hipotesis.....	78
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	87
Gambar 4.2	Diagram Jalur Pengujian Hipotesis.....	125

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Koding Data

Lampiran 3 Perhitungan Manual Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 Pengujian Hipotesis

Lampiran 5 Data Interpolasi

Riwayat Hidup

