

# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAKS</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	01
1.2. Identifikasi Masalah.....	06
1.3. Perumusan Masalah.....	07
1.4. Batasan Masalah.....	07
1.5. Tujuan Penulisan.....	08
1.6. Manfaat Penulisan.....	08
 <b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1. Sejarah Perusahaan.....	09
2.2. Lingkup Bidang Usaha.....	10

2.2.1. Visi dan Misi Perusahaan.....	12
2.3. Sumber Daya Manusia.....	13
2.4. Tantangan Bisnis .....	16
2.5. Proses Bisnis.....	17

### **BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

3.1 Kajian Pustaka.....	18
3.1.1 Produk.....	18
3.1.2 Harga.....	22
3.1.3 <i>Personal Selling</i> .....	26
3.1.4. Kepuasan Pelanggan.....	30
3.2 Penelitian Terdahulu.....	33
3.3. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	36

### **BAB IV METODE PENELITIAN**

4.1. Obyek Penelitian.....	38
4.2. Desain Penelitian.....	38
4.3 Variabel Operasional.....	38
4.4 Skala Pengukuran.....	40
4.4.1 Populasi dan Sampel.....	41
4.5 Uji Kualitas Instrumen.....	42

4.5.1 Uji Validitas.....	43
4.5.2 Uji Reliabilitas.....	43
4.6 Teknik Analisis Data.....	43
4.6.1 Statistik Deskriptif.....	44
4.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
4.6.3 Uji Hipotesis Dengan Uji t dan Uji F.....	45
 <b>BAB V HASIL DAN ANALISIS</b>	
5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
5.2 Karakteristik Pelanggan.....	47
5.3 Analisa Deskriptif.....	49
5.3.1 Kualitas Produk PVC Rigid.....	50
5.3.2 Harga PVC Rigid.....	52
5.3.3 Personal Selling Dengan Pelanggan.....	53
5.3.4 Kepuasan Pelanggan.....	55
5.4 Uji Asumsi Klasik.....	57
5.4.1 Uji Heterokedastisitas.....	59
5.4.2 Uji Multikolinearitas.....	60
5.4.3 Uji Linearitas.....	61
5.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	63

5.6 Pengujian Hipotesis.....	66
5.5.1 Uji Parsial (Uji t).....	66
5.5.2 Uji Simultan (Uji F).....	71
5.7 Analisis.....	72
5.7.1 Pengaruh Kualitas Produk PVC Rigid (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
5.7.2 Pengaruh Harga PVC Rigid Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	73
5.7.3 Pengaruh <i>Personal Selling</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74
5.7.4 Pengaruh Kualitas Produk, Harga, <i>Personal Selling</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74
 <b>UNIVERSITAS</b> <b>MERCU BUANA</b>	
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
6.1 Kesimpulan.....	75
6.2 Rekomendasi.....	76
 <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	 77
 <b>LAMPIRAN.....</b>	 79
 <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	 94

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Jenis Produk PT Asiaplast Industries Tbk.....	03
Tabel 1.2	PenjualanPVC Rigid PT Asiaplast Industries Tbk.....	05
Tabel 2.1	Komposisi Sumber Daya Manusia Sesuai Pendidikan.....	14
Tabel 2.2	Komposisi Sumber Daya Manusia Sesuai Status.....	14
Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 4.1	Operasional Variabel.....	39
Tabel 5.1	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	46
Tabel 5.2	Deskripsi Data Responden.....	48
Tabel 5.3	Deskripsi Statistik Kualitas PVC Rigid.....	50
Tabel 5.4	Pedoman Interpretasi dan Distribusi Frekuensi Kualitas Produk PVC Rigid.....	51
Tabel 5.5	Deskripsi Statistik Harga PVC Rigid.....	52
Tabel 5.6	Pedoman Interpretasi dan Frekuensi Harga PVC Rigid.....	53
Tabel 5.7	Deskripsi Statistik <i>Personal Selling</i> Dengan Pelanggan.....	54
Tabel 5.8	Pedoman Interpretasi dan Distribusi Frekuensi <i>Personal Selling</i> .....	55
Tabel 5.9	Deskripsi Statistik Kepuasan Pelanggan.....	56
Tabel 5.10	Pedoman Interpretasi dan Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 5.11	One-Sample Kolmogorof-Smirnov Test.....	58
Tabel 5.12	Hasil Uji Multikonlinieritas.....	61
Tabel 5.13	Hasil Uji Linieritas.....	62
Tabel 5.14	Hasil Analisis Linier Berganda.....	63
Tabel 5.15	Hasil Uji T Kualitas Produk (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	66
Tabel 5.16	Hasil Korelasi Dimensi Kualitas Produk(X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	67
Tabel 5.17	Hasil Uji T Harga (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	68
Tabel 5.18	Hasil Korelasi Dimensi Harga (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	69
Tabel 5.19	Hasil Uji T <i>Personal Selling</i> (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	69
Tabel 5.20	Hasil Korelasi Dimensi <i>Personal Selling</i> (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)....	70
Tabel 5.21	Hasil Uji F.....	71

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	15
Gambar 3.1 Model Penelitian.....	37
Gambar 5.1 Grafik Normal P-Plot.....	60
Gambar 5.2 Grafik Scatterplot.....	60

