

**PENGARUH PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP
OPTIMALISASI ASET PENUNJANG USAHA
DI PT PERTAMINA (PERSERO)**

SKRIPSI

Nama : Nova Kartini Pakaya
NIM : 43110110127



**PENGARUH PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP
OPTIMALISASI ASET PENUNJANG USAHA
DI PT PERTAMINA (PERSERO)**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Nova Kartini Pakaya
NIM : 43110110127



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nova Kartini Pakaya

NIM : 43110110127

Program Studi : Ekonomi Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan *plagiat* (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 22 Maret 2012



(Nova Kartini Pakaya)
NIM : 43106110105

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nova Kartini Pakaya
NIM : 43110110127
Program Studi : Ekonomi Manajemen S1
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Pelanggan Terhadap Optimalisasi Aset
Penunjang Usaha di PT Pertamina (Persero)
Tanggal Lulus Ujian : 28/3/2012

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi



M. Rizki, BBA, MBA

Dekan



Dr. Wiwik Utami, SE, Ak.MS

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE., MM

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

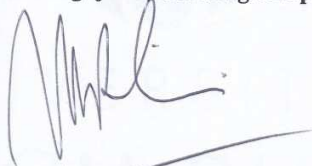
PENGARUH PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP OPTIMALISASI ASET PENUNJANG USAHA DI PT PERTAMINA (PERSERO)

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

NOVA KARTINI PAKAYA
43110110127

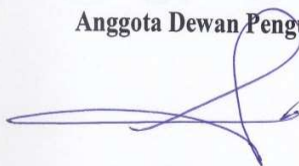
Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada tanggal

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



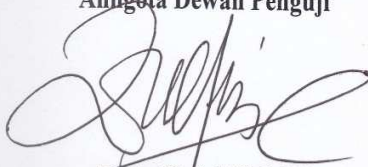
M. Rizki, BBA, MBA

Anggota Dewan Penguji



Yuhartil, SE, ME

Anggota Dewan Penguji



Ir. Zulfitri, MS, MM

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penulis berhasil menyusun skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Persepsi Pelanggan Terhadap Optimalisasi Aset Penunjang Usaha di PT Pertamina (Persero)”. Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkannya. Sesuai dengan kemampuan penulis yang masih harus dikembangkan, maka berbagai tanggapan dan saran apapun akan diberikan kepada penulis akan diterima dan dijadikan sebagai salah satu petunjuk dan pedoman dimasa yang akan datang.

Selain itu penulis menerima bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang turut membantu kelancaran penyusunan skripsi ini. Sehubungan dengan itu perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya terutama ditujukan kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Wiwik Utami, SE,Ak.MS. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak H. Arief Bowo Prayoga K.,SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Mochamad Rizki BBA, MBA, selaku Dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, saran dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

5. Almarhum Papi Umar Pakaya yang telah memberikan kasih sayang dan do'a sejak saya masih didalam kandungan hingga akhir hayat papi, semoga ditempatkan di tempat terbaik di sisi Allah SWT, aamiin yang Rabbal'alamiin.
6. Mami tercinta Adriantje Sumanti yang telah memberikan kasih sayang dan do'a untuk kesuksesanku.
7. Anak-anakku tercinta Muhammad Hafizh Aditya dan Muhammad Hanif Alghifari yang selalu memberikan semangat serta do'a.
8. Kakak tercinta Selvie Megawati Pakaya yang memberikan dorongan dan do'a.
9. Teman-teman yang memberikan semangat untuk keberhasilan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan pemikiran, penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT akan memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat meberikan manfaat bagi mahasiswa dan pembaca.

Jakarta, 22 Maret 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
 BAB II ..LANDASAN TEORI	 9
2.1 Pengertian Pemasaran	9
2.2 Manajemen Pemasaran	11

2.3 Bauran Pemasaran.....	11
2.4 Pengertian Persepsi dan Proses Pembentukan Persepsi.....	19
2.4.1 Persepsi.....	19
2.4.2 Pengertian Persepsi	22
2.5 Pengertian Manajemen Aset	24
2.6 Peran Manajemen Aset dalam Pemberdayaan Ekonomi.....	
Perusahaan	28
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 33
3.1 Lokasi Penelitian.....	33
3.2 Desain Penelitian	36
3.3 Hipotesis Penelitian.....	37
3.4 Variabel dan Skala Pengukuran	37
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	40
3.6 Jenis Data	41
3.7 Populasi dan Sampel	42
3.8 Metode Analisis Data.....	42
 BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	 49
4.1 Analisis Data Responden	49
4.2 Analisis Persepsi Pelanggan	50
4.3 Analisis Optimalisasi Aset Penunjang Usaha di PT Pertamina (Persero)	 52

4.4 Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Optimalisasi Aset	
Penunjang Usaha di PT Pertamina (Persero)	54
 BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	 72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	72
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perkembangan Manajemen Aset	24
Tabel 3.1 Operasional Variabel Persepsi Pelanggan.....	38
Tabel 3.2 Operasional Variabel Optimalisasi Aset Penunjang Usaha	39
Tabel 3.3 Skor Skala Likert.....	40
Tabel 4.1 Data Responden (n=30).....	49
Tabel 4.2 Persepsi Pelanggan	50
Tabel 4.3 Optimalisasi Aset Penunjang Usaha di PT Pertamina (Persero).....	52
Tabel 4.4 Uji Validitas Persepsi Pelanggan	55
Tabel 4.5 Uji Validitas Optimalisasi Aset Penunjang Usaha	56
Tabel 4.6 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	57
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan.....	58
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Optimalisasi Aset Penunjang Usaha	58
Tabel 4.9 Uji Normalitas	60
Tabel 4.10 Uji Multikolonieritas	63
Tabel 4.11 Uji Autokorelasi	65
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi.....	67
Tabel 4.13 Uji F (Simultan) Anova.....	68
Tabel 4.14 Uji T (Parsial).....	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Alur Manajemen Aset.....	25
Gambar 3.1 Logo Pertamina.....	33
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Fungsi Asset Management	36
Gambar 3.3 Kurva Hipotesis	48
Gambar 4.1 Distribusi Normal	61
Gambar 4.2 Sebaran Data.....	62
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	66