

DAFTAR ISI

Halaman

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Batasan Masalah	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Kepuasan Pengguna.....	9
2.2 Bahan Bakar Minyak	10
2.2.1 Pengertian BBM.....	10
2.2.2 BBM Bersubsidi	10
2.3 Metode Pengumpulan Data.....	10
2.3.1 Observasi	10
2.3.2 Survei	11
2.3.3 Kuesioner.....	12
2.4 Skala Likert.....	13
2.5 Metode Tingkat Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	14
2.5.1 <i>Customer Effort Score</i>	14

2.5.2	<i>Customer Satisfaction Score</i>	15
2.6	Metode Analisis Data.....	16
2.6.1	Uji Validitas	16
2.6.2	Uji Reliabilitas.....	18
2.6.3	Uji Korelasi	21
2.7	Pengertian PSPP	21
2.8	Penelitian Terdahulu	22
2.9	Profil Perusahaan	28
2.9.1	PT. Pertamina	28
2.9.2	Aplikasi Mobile.....	29
2.9.3	MyPertamina	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		34
3.1	Metode Pengumpulan Data.....	34
3.2	Instrumen Penelitian	35
3.3	Kerangka Pikir	41
3.4	Hipotesis	42
3.5	Tahapan Penelitian.....	42
3.6	Metode Penyelesaian	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Hasil Pengumpulan Data	47
4.1.1	Jenis Kelamin	47
4.1.2	Usia.....	48
4.1.3	Pekerjaan	49
4.1.4	Domisili	49
4.1.5	Jangka Waktu Penggunaan Aplikasi MyPertamina	50
4.1.6	Aktivitas Penggunaan Aplikasi MyPertamina.....	51
4.1.7	Peranan Aplikasi.....	51
4.2	Pengujian Data.....	52
4.2.1	Uji Validitas	52
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	54
4.3	Hasil Penelitian	57
4.4	Hasil Uji Hipotesis.....	59

4.5	Pembahasan	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		63
5.1	Kesimpulan	63
5.2	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN.....		A-1

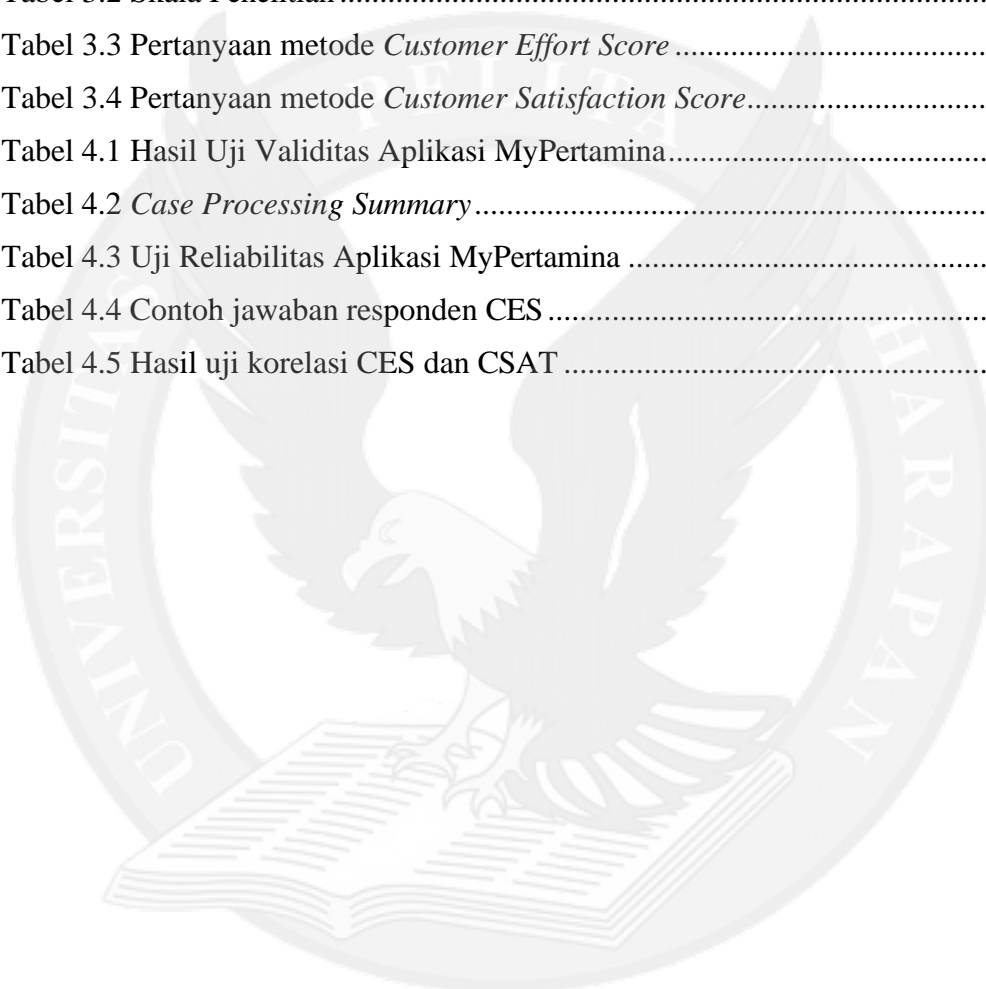


DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tampilan Beranda MyPertamina.....	31
Gambar 2.2 Tampilan Pesan MyPertamina.....	31
Gambar 2.3 Tampilan Scan QR MyPertamina.....	32
Gambar 2.4 Tampilan Aktivitas MyPertamina	33
Gambar 2.5 Tampilan Bantuan MyPertamina.....	33
Gambar 3.1 Kerangka Pikir.....	41
Gambar 3.2 Tahapan Penelitian.....	42
Gambar 4.1 Diagram Frekuensi Jenis Kelamin.....	48
Gambar 4.2 Diagram Frekuensi Usia	48
Gambar 4.3 Diagram Frekuensi Pekerjaan.....	49
Gambar 4.4 Diagram Frekuensi Domisili	50
Gambar 4.5 Diagram Jangka Waktu Penggunaan MyPertamina	51
Gambar 4.6 Diagram Aktivitas Pengguna MyPertamina	51
Gambar 4.7 Diagram Peranan Aplikasi MyPertamina	52

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Jurnal Penelitian Sebelumnya	22
Tabel 2.2 Perbandingan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Profil Responden	35
Tabel 3.2 Skala Penelitian	38
Tabel 3.3 Pertanyaan metode <i>Customer Effort Score</i>	39
Tabel 3.4 Pertanyaan metode <i>Customer Satisfaction Score</i>	40
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Aplikasi MyPertamina.....	54
Tabel 4.2 <i>Case Processing Summary</i>	55
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Aplikasi MyPertamina	57
Tabel 4.4 Contoh jawaban responden CES	58
Tabel 4.5 Hasil uji korelasi CES dan CSAT	59



DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
LAMPIRAN A: KUESIONER PENELITIAN	A-1
LAMPIRAN B: TABEL TABULASI DATA RESPONDEN.....	B-1
LAMPIRAN C: HASIL KUESIONER GOOGLE FORM.....	C-1
LAMPIRAN D: HASIL OUTPUT PSPP	D-1

