

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN SCAN KTM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>Pernyataan Orisinalitas .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Bagi Penulis .....	5
1.4.2 Manfaat Bagi Pembaca .....	5
1.4.3 Manfaat Bagi Almamater .....	6
1.4.4 Manfaat Bagi Perusahaan.....	6
1.5 Jadwal Tugas Akhir .....	6
<b>BAB II .....</b>	<b>8</b>
<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>8</b>
2.1 Sejarah Perusahaan.....	8
2.2 Visi dan Misi .....	9
2.2.1 Visi.....	9
2.2.2 Misi .....	10
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	11
2.4 Produk-Produk Perusahaan .....	12
2.4.1. Ordinary Portland Cement (OPC).....	12
2.4.2. <i>Portland Composite Cement (PCC)</i> .....	13
2.4.3. <i>Portland Pozzoland Cement (PPC)</i> .....	13
2.4.4. <i>Super White Cement</i> .....	14
2.4.5. <i>Max Strength Cement</i> .....	15
2.5 Lokasi .....	16
2.5.1 Lokasi PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk .....	16

2.6	Nama PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.....	16
2.6.1	Brand Identity .....	16
2.6.2	Filosofi Nama dan Logo Perusahaan .....	17
2.7	Sistem Manajemen PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.....	17
2.8	Anak Perusahaan dan Afiliasi .....	19
<b>BAB III.....</b>		<b>22</b>
<b>PEMBAHASAN .....</b>		<b>22</b>
3.1	Tinjauan Pustaka .....	22
3.1.1	Bauran Pemasaran.....	22
3.1.2	Pengertian Produk.....	22
3.1.3	Pengertian Kualitas Produk .....	23
3.1.4	Dimensi dan Indikator Kualitas Produk .....	24
3.1.5	Kepuasan Pelanggan .....	25
3.1.6	Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	26
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	27
3.2.1	Variabel Penelitian.....	27
3.2.2	Definisi Operasional .....	28
3.3	Populasi dan Sampel.....	31
3.3.1	Pengertian Populasi .....	31
3.3.2	Pengertian Sampel .....	32
3.3.2.1	Metode Penentuan Ukuran Sampel .....	32
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	33
3.4.1.	Jenis Data .....	33
3.4.2.	Sumber Data .....	34
3.5	Metode Pengumpulan Data .....	34
3.6	Metode Analisis Data .....	35
3.7	Pembahasan.....	36
3.7.1	Identifikasi Karakteristik Responden .....	36
3.7.1.1	Responden Berdasarkan Usia .....	36
3.7.1.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
3.7.1.3	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	38
3.7.1.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	38
3.8	Hasil Data.....	39
3.8.1	Uji Validitas .....	39
3.8.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	41

3.9	Deskripsi Hasil Pengukuran Variabel.....	41
3.10	Deskripsi Hasil Penelitian.....	42
3.10.1	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk .....	42
3.10.2	Deskripsi Hasil Analisis Data Rata-Rata.....	49
3.10.3	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan .....	50
<b>BAB IV .....</b>		<b>55</b>
<b>PENUTUP .....</b>		<b>55</b>
4.1	Kesimpulan .....	55
4.2	Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>57</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>58</b>
Lampiran 1 Surat Penerimaan Praktik Kerja Lapangan .....		58
Lampiran 2 Kartu Konsultasi Tugas Akhir .....		59
Lampiran 3 Buku Harian Praktik Kerja Lapangan.....		61
Lampiran 4 Daftar Pertanyaan Kuesioner Penelitian melalui <i>Google Form</i> .....		62
Lampiran 5 Dokumentasi Kegiatan Praktik Kerja Lapangan .....		65
Lampiran 6 Nilai – Nilai <i>r Product Moment</i> .....		66

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 2.1</b> Sejarah Perusahaan PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk .....	8
<b>Gambar 2.2</b> Struktur Organisasi Perusahaan .....	11
<b>Gambar 2.3</b> Ordinary Portland Cement (OPC).....	12
<b>Gambar 2.4</b> <i>Portland Composite Cement (PCC)</i> .....	13
<b>Gambar 2.5</b> <i>Portland Pozzoland Cement (PPC)</i> .....	13
<b>Gambar 2.6</b> Super White Cement.....	14
<b>Gambar 2.7</b> Max Strength Cement.....	15
<b>Gambar 2.8</b> Logo Semen Indonesia .....	16
<b>Gambar 2.9</b> Logo Semen Indonesia .....	16
<b>Gambar 2.10</b> Logo Semen Indonesia .....	17
<b>Gambar 2.11</b> Logo Semen Indonesia .....	17
<b>Gambar 3.1</b> Populasi dan Sampel .....	31

**DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 1.1</b> Pertumbuhan Jumlah Pelanggan Semen Gresik Tahun 2017 – 2019 .....	3
<b>Tabel 1.2</b> Rencana Kegiatan Pelaksanaan Tugas Akhir di PT. SEMEN INDONESIA (Persero) Tbk. Jawa Timur, Indonesia pada bulan Februari – Maret 2020 .....	7
<b>Tabel 2.1</b> Daftar Anak Perusahaan dan Afiliasi.....	19
<b>Tabel 3.1</b> Definisi Variabel Operasional .....	28
<b>Tabel 3.2</b> Responden Berdasarkan Usia .....	37
<b>Tabel 3.3</b> Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
<b>Tabel 3.4</b> Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	38
<b>Tabel 3.5</b> Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	39
<b>Tabel 3.6</b> Hasil Uji Validitas X.....	40
<b>Tabel 3.7</b> Hasil Uji Validitas Y.....	40
<b>Tabel 3.8</b> Hasil Uji Reliabilitas X .....	41
<b>Tabel 3.9</b> Hasil Uji Reliabilitas Y .....	41
<b>Tabel 3.10</b> Penentuan Kategori Rata-Rata Skor Pertanyaan dan Makna Penilaian Deskriptif.....	42
<b>Tabel 3.11</b> Jawaban Responden Mengenai Kualitas Produk.....	43
<b>Tabel 3.12</b> Hasil Tabulasi Variabel Kualitas Produk.....	48
<b>Tabel 3.13</b> Hasil Analisis Deskriptif Rata-Rata Variabel.....	49
<b>Tabel 3.14</b> Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	50
<b>Tabel 3.15</b> Hasil Tabulasi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	53