



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Pengaruh *Customer Perceived Value*,
Customer Trust dan *Product Quality*
Terhadap *Customer Satisfaction*
Pembelian BBM di SPBU Mini Tol HK
Jabon Sidoarjo**

Bintang Kartika Wahyu
151500247

Dosen Pembimbing
Dr. Fachrudy Asj'ari, S.Psi., M.M.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2018**

Pengaruh *Customer Perceived Value*, *Customer Trust*, dan *Product Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Pembelian BBM di SPBU
Mini Tol HK Jabon Sidoarjo

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

BINTANG KARTIKA WAHYU
NIM: 151500247

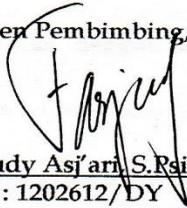
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal : 11 April 2019

Dosen Pembimbing,



Dr. Fachrudy Asj'ari, S.Psi., M.M
NIP/NPP : 1202612/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Perceived Value*,
Customer Trust, dan *Product Quality*
Terhadap *Customer Satisfaction*
Pembelian BBM di SPBU Mini HK
Jabon Sidoarjo.

Identitas Mahasiswa

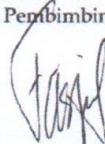
a. Nama : Bintang Kartika Wahyu
b. Nim : 151500247
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
e. Alamat e-mail : bintangkartika9@gmail.com

Mengetahui,
Ketua Program Studi,



(Tony Susilo W, SE.,M.Pd.,MSM)
NIP/NPP : 0709494/DY

Surabaya, 09 Mei 2019
Dosen Pembimbing,



(Dr. Fachrudiy Asjuri, S.Psi., M.M)
NIP/NPP : 1202612/DY



(Dra. Oti Istikhroh, M.Si.)
NIP : 196710191992032001

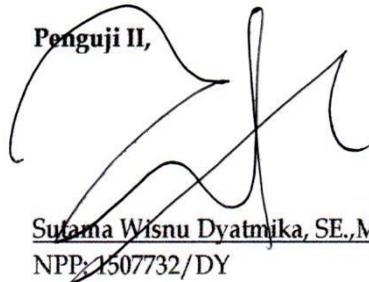
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Hari : Rabu
Tanggal : 08 Mei
Tahun : 2019

Penguji I,


Drs. Sugijanto, M.Ak
NPP: 0501487/DY

Penguji II,


Sufana Wisnu Dyatmika, SE., MM
NPP: 1507732/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bintang Kartika Wahyu
NIM : 151500247
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul: “Pengaruh *Customer Perceived Value*, *Customer Trust*, dan *Product Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Pembelian BBM di SPBU Mini Tol HK Jabon Sidoarjo” yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2018-2019 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya,
Mahasiswa,




Bintang Kartika
NIM: 151500247

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri” (QS. Ar Ra’d : 11).

“dan bahwasannya seorang manusia tidak memperoleh selain apa yang telah diusahakannya” (An Najm : 39).

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: *"Pengaruh Customer Perceived Value, Customer Trust, dan Product Quality Terhadap Customer Satisfaction Pembelian BBM di SPBU Mini Tol HK Jabon Sidoarjo"*.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Drs. Djoko Adi Waluyo, S.T., MM., DBA. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Dra. Siti Istikhoroh, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya dan selaku dosen pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Facrudry As'ari, S.Psi.,MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Bapak Cipto selaku pemilik SPBU Mini Tol HK Jabon Sidoarjo.

7. Kedua orang tua saya tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayangnya, semangat, dan perhatian yang sangat berarti sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
8. Sahabat tercinta Bobby Pradana, Aisya Setya, Surya Andika, Moch. Ilham Taofeq H, Virda Ayu, Bahrul Anam, Dilla, yang selalu mendukung dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
9. Tak lupa seluruh teman-teman kelas Manajemen B 2015 yang turut membantu proses penyelesaian skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 08 April 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
2.2 Landasan Teori	
2.2.1 Manajemen Pemasaran	21
2.2.2 Pemasaran.....	23
2.2.3 <i>Customer Perceived Value</i>	
2.2.3.1 <i>Pengertian Customer Perceived Value</i>	23
2.2.3.2 <i>Indikator Customer Perceived Value</i>	25
2.2.4 <i>Customer Trust</i>	
2.2.4.1 <i>Pengertian Customer Trust</i>	26
2.2.4.2 <i>Indikator Customer Trust</i>	28
2.2.5 <i>Product Quality</i>	

2.2.5.1	Pengertian <i>Product Quality</i>	30
2.2.5.4	Indikator <i>Product Quality</i>	30
2.2.6	<i>Customer Satisfaction</i>	
2.2.6.1	Pengertian <i>Customer Satisfaction</i>	35
2.2.6.2	Indikator <i>Customer Satisfaction</i>	38
2.2.6.3	Metode pengukuran <i>Customer Satisfaction</i>	
2.3	Kerangka Konseptual	41
2.4	Hipotesis.....	42

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian	43
3.2	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	
3.2.1	Populasi.....	46
3.2.2	Sampel.....	48
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	50
3.3	Jenis dan Sumber Data	
3.3.1	Jenis Data	51
3.3.2	Sumber Data	51
3.4	Teknik Pengumpulan Data	
3.4.1	Prosedur Pengumpulan Data.....	53
3.4.2	Alat Pengumpulan Data	54
3.4.3	Lokasi dan Waktu Penelitian	57
3.5	Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel	
3.5.1	Variabel Penelitian.....	57
3.5.2	Definisi Operasional Variabel	58
3.6	Teknik Analisis Data	
3.6.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	67
3.6.2	Pengujian Asumsi Klasik.....	73
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda	75
3.6.4	Pengujian Hipotesis.....	76

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	
4.1.1	Sejarah Umum Perusahaan PT Pertamina	79
4.1.2	Sejarah Umum SPBU Mini HK Jabon	83
4.1.3	Filosofi	84
4.1.4	Visi dan Misi Perusahaan Pertamina	84
4.1.5	Tata Unggulan 6C	85
4.1.6	Tata Nilai Operasi	87
4.1.7	Lokasi SPBU Mini HK Jabon	87
4.1.8	Struktur Organisasi	88
4.1.9	Prinsip produk	90
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	
4.2.1	Karakteristik responden	94
4.2.1	Distribusi Frekuensi	98
4.3	Analisis Data Penelitian	
4.3.1	Uji Instrumen Penelitian	102
4.3.2	Asumsi Klasik	115
4.3.3	Koefisien Determinasi	112
4.3.4	Analisis Regresi Linier Berganda	113
4.3.5	Uji Hipotesis	115
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	
4.4.1	Pembahasan Uji Statistik	119

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan	123
5.2	Saran	124

DAFTAR PUSTAKA	127
-----------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.3 Data Penjualan BBM Pertamina.....	47
3.2 Data Penjualan BBM Peralite.....	47
3.3 Uji Coba Validitas 40 Responden.....	70
3.6 Uji Coba Reliabilitas 40 Responden.....	73
4.1 Karakteristik responden berdasarkan Umur.....	95
4.2 Karakteristik responden berdasarkan Pendapatan.....	96
4.3 Karakteristik responden berdasarkan Profesi.....	96
4.4 Karakteristik responden berdasarkan BBM.....	97
4.5 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Customer Perceived Value</i>	98
4.6 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Customer Trust</i>	99
4.7 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Product Quality</i>	100
4.8 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	101
4.9 Hasil Uji Validitas.....	103
4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	104
4.11 Hasil Uji Normalitas.....	106
4.12 Hasil Uji Multikolinieritas.....	108
4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	109
4.14 Hasil Uji Autokorelasi.....	111
4.15 Hasil Koefisien Determinasi.....	112
4.16 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	114
4.17 Hasil Uji t.....	115
4.18 Hasil Uji f.....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	41
3.1 Rancangan Penelitian.....	45
4.1 Struktur Organisasi	89
4.2 Hasil Uji Normalitas	107
4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	110

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Berita acara bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Perizinan Penelitian
- Lampiran 4 : Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 5 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6 : Tabulasi
- Lampiran 7 : Hasil Olah Data SPSS

