

DAFTAR ISI

Judul	Halaman
HALAMAN JUDUL (DALAM)	i
LEMBAR PERSYARATAN GELAR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....	5
1. Identifikasi Masalah.....	5
2. Pembatasan Masalah.....	5
C. Rumusan masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
1. Tujuan Umum	6
2. Tujuan Khusus	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Landasan Teori tentang Persepsi	9
1. Pengertian Persepsi	9
2. Proses Terbentuknya Persepsi.....	10
3. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Persepsi.....	11
C. Air Minum	14
1. Pengertian Air Minum	14
2. Standar Baku Mutu Air Minum	14
D. Kualitas	19
1. Pengertian Kualitas	19
2. Dimensi Kualitas.....	22
3. Peran dan Fungsi Kualitas	23
E. Harga.....	27
1. Pengertian Harga.....	27
2. Penetapan Harga	28
3. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Penetapan Harga.....	30

F. Kepuasan Pelanggan/Konsumen	32
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan/Konsumen.....	32
2. Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan/Konsumen	35
3. Indikator Kepuasan Konsumen.....	36
BAB III KERANGKA KONSEP	39
A. Kerangka Konsep.....	39
B. Hipotesis	40
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	41
A. Jenis dan Desain Penelitian	41
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	41
1. Lokasi.....	41
2. Waktu Penelitian.....	41
C. Populasi, Sampel, Besar Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	41
1. Populasi.....	41
2. Sampel.....	41
3. Besar Sampel	41
4. Teknik Pengambilan Sampel	42
D. Variabel Penelitian.....	42
1. Klasifikasi Variabel Penelitian	42
2. Definisi Operasional Variabel.....	43
E. Prosedur Pengumpulan Data	44
1. Sumber dan Jenis Data.....	44
2. Instrumen Penelitian	44
3. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Metode Analisis Data	45
1. Pengolahan Data	45
2. Analisis Data.....	49
BAB V HASIL PENELITIAN	53
A. Profil PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	53
1. Sejarah PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	53
2. Visi dan Misi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	54
3. Skema Proses Pengolahan Air ZAMP	54
B. Hasil Penelitian.....	56
1. Hasil Laboratorium Uji Air ZAMP Produksi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	57
2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	58
4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
5. Tanggapan Pelanggan.....	59
6. Analisis Regresi Linear Berganda	80
7. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	81
8. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama/Simultan (Uji F)	82
9. Uji Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R^2)	83
10. Pengaruh Kualitas Air ZAMP Produksi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menurut Masyarakat Kota Surabaya.....	83

11. Pengaruh Harga Air ZAMP Produksi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menurut Masyarakat Kota Surabaya	84
12. Pengaruh Kualitas dan Harga Air ZAMP Produksi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya terhadap Kepuasan Pelanggan Masyarakat Kota Surabaya	84
BAB VI PEMBAHASAN	87
A. Hasil Laboratorium Uji Air ZAMP Produksi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	87
B. Persepsi Penerimaan Masyarakat Terhadap Kualitas Produk	88
C. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	89
D. Pengaruh Harga Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	90
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran	94
1. Bagi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	94
2. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	95
3. Bagi Penulis	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	