

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
LEMBAR HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....	iv
HALAMAN ABSTRAKSI .....	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR .....	vii
HALAMAN DAFTAR ISI .....	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL .....	xii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR .....	xiv

### BAB I            PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Metodologi Penelitian .....	6
F. Sistematika Penulisan .....	9

## BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pemasaran .....	11
B. Bauran Pemasaran Jasa .....	13
C. Segmentasi Pasar .....	20
D. Sikap konsumen .....	23
E. Pasar Konsumen dan perilaku Membeli Konsumen .....	27
F. Pasar Sektor Bisnis dan Perilaku Pembeli Bisnis .....	33

## BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan .....	37
B. Struktur Organisasi Perusahaan .....	38
C. Pembagian Tugas .....	39
D. Aktivitas Perusahaan Dalam Pemasaran .....	41

## BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN

A. Profil Responden .....	44
B. Sikap konsumen terhadap produk gas elpiji pada PT Dwi OLa Palembang.....	47
C. Sikap konsumen terhadap pelayanan, pemesanan, dan pengantaran gas elpiji pada PT. Dwi Ola.....	64
D. Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian produk gas elpiji pada PT.Dwi Ola .....	89

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan ..... 90

5.2. Saran ..... 91

DAFTAR PUSTAKA ..... 92

## DAFTAR TABEL

TABEL 1.1	Pertumbuhan Ekonomi Tujuh Negara Industri Utama dan Beberapa Negara Asia .....	3
TABEL 1.2	Tingkat Penjualan Isi Tabung Gas Elpiji PT. Dwi Ola Palembang ..	4
TABEL 1.3	Tingkat Penjualan Tabung Baru Gas Elpiji PT. Dwi Ola Palembang	4
TABEL 3.1	Data Pesaing dan Pelanggan PT Dwi Ola Palembang .....	42
TABEL 4.1	Profil Responden Pasar Bisnis .....	44
TABEL 4.2	Profil Responden Pasar Konsumen .....	46
TABEL 4.3	Analisis Responden Pasar Bisnis .....	48
TABEL 4.4	Analisis Responden Pasar Konsumen .....	49
TABEL 4.5	Analisis Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
TABEL 4.6	Analisis Responden Berdasarkan Umur .....	51
TABEL 4.7	Analisis Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	52
TABEL 4.8	Analisis Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	53
TABEL 4.9	Analisis Responden Berdasarkan Jenis Usaha .....	54
TABEL 4.10	Analisis Responden Berdasarkan Rata-rata Pembelian .....	55
TABEL 4.11	Analisis Responden Berdasarkan Ukuran Tabung Yang Dibeli ....	56
TABEL 4.12	Analisis Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
TABEL 4.13	Analisis Responden Berdasarkan Status .....	58
TABEL 4.14	Analisis Responden Berdasarkan Umur .....	58
TABEL 4.15	Analisis Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	60

TABEL 4.16 Analisis Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
TABEL 4.17 Analisis Responden Berdasarkan Penghasilan .....	62
TABEL 4.18 Analisis Responden Pasar Bisnis .....	63
TABEL 4.19 Analisis Responden Pasar Konsumen .....	65
TABEL 4.20 Analisis Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
TABEL 4.21 Analisis Responden Berdasarkan Umur .....	68
TABEL 4.22 Analisis Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	69
TABEL 4.23 Analisis Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	70
TABEL 4.24 Analisis Responden Berdasarkan Jenis Usaha .....	72
TABEL 4.25 Analisis Responden Berdasarkan Rata-rata Pembelian .....	73
TABEL 4.26 Analisis Responden Berdasarkan Ukuran Tabung Yang Dibeli ....	75
TABEL 4.27 Analisis Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	76
TABEL 4.28 Analisis Responden Berdasarkan status .....	77
TABEL 4.29 Analisis Responden Berdasarkan Umur .....	78
TABEL 4.30 Analisis Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	79
TABEL 4.31 Analisis Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	81
TABEL 4.32 Analisis Responden Berdasarkan Penghasilan .....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur Organisasi PT. Dwi Ola Palembang .....	43
------------	---	----