

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Kemampuan perusahaan dalam memahami kebutuhan pasar merupakan kunci keberhasilan untuk mencapai kesuksesan sebuah usaha demi kemajuan perusahaan. Pemahaman tersebut dapat direalisasikan kedalam sebuah produk yang nantinya bernilai jual dan dapat didistribusikan ke pasaran kepada orang-orang yang akan menjadi calon konsumen.

Di zaman sekarang beragam jenis perusahaan dalam bidang yang sama telah muncul diberbagai tempat untuk menghasilkan produk dan jasa yang dibutuhkan oleh pasaran. Besarnya persaingan yang dihadapi, menuntut setiap perusahaan supaya mampu menciptakan produk yang dapat memuaskan konsumennya dari berbagai sisi diantaranya dari sisi produk maupun harga untuk dapat memenangkan sasaran perusahaan yang dalam ini adalah konsumen. Mengetahui konsumen sudah merasa puas atau tidak terhadap suatu produk, dapat dilakukan dengan melakukan penulisan kepuasan melalui perilaku konsumen itu sendiri yang terdapat dibagian akhir dari perilaku konsumen yaitu evaluasi pasca pembelian.

Menurut Schiffman dan Kanuk (2000), perilaku konsumen adalah proses yang dilalui oleh seseorang dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan bertindak pasca konsumsi produk, jasa maupun ide yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhannya

Pengukuran kepuasan pelanggan sangat penting dilakukan untuk dapat mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas produk perusahaan dan mengurangi resiko perusahaan untuk kehilangan pelanggan, apabila pelanggan merasa kurang puas, maka hal ini merupakan tanda bagi perusahaan untuk segera melakukan tindakan introspeksi guna mengetahui penyebab ketidakpuasan tersebut dan mencari solusi atas masalah tersebut..

Selain itu, perusahaan juga diharapkan mampu memutuskan harga yang menjadi nilai tukar produk yang sesuai dengan kemampuan finansial konsumen serta biaya produksi produk itu sendiri. Penetapan harga produk oleh perusahaan juga harus disesuaikan dengan mutu dan kualitas produk tersebut sendiri. Pada umumnya konsumen tak akan segan mengeluarkan dana lebih untuk mendapatkan sebuah produk jika mereka merasa kualitas produk sesuai dengan yang kebutuhan dan keinginan mereka.

Kepuasan pelanggan terhadap harga dari suatu produk juga turut menjadi bagian penting yang harus diperhatikan perusahaan, jika pelanggan merasa puas terhadap harga dari suatu produk maka kemungkinan untuk membeli dan menggunakan produk akan semakin besar.

Dewasa ini, telah menjadi fenomena umum bahwa masyarakat menyukai produk yang praktis, baik dari sisi cara memperoleh maupun penggunaannya. Bagi dunia kerja tuntutan akan penampilan yang bersih, rapi, dan wangi menjadi sebuah keharusan yang wajib dipenuhi demi penjagaan sebuah citra, akan tetapi untuk dapat mewujudkan penampilan yang bersih, rapi, dan wangi tidak hanya dilakukan pada saat awal persiapan hari kerja saja melainkan menjaga penampilan supaya dapat bertahan sepanjang hari.

Hal itu memerlukan perhatian lebih, terlebih jika situasi diluar tidak mendukung seperti cuaca ekstrim yakni panas sehingga memancing seseorang cenderung berkeringat lebih yang akan mengganggu penampilan terutama pada bagian wajah dan tubuh. Tidak hanya faktor cuaca yang dapat mengganggu penampilan seseorang, aktivitas diluar ruangan, pada saat makan maupun minum yang terkadang meninggalkan bekas dibagian mulut, dan berbagai alasan lain membuat masyarakat membutuhkan sebuah produk yang dapat membersihkan maupun menyerap noda yang tidak diinginkan diantaranya yakni tissue. Sebagaimana menurut Wikipedia tissue merupakan kertas lembut, mudah menyerap, dan mudah dibuang yang utamanya digunakan untuk wajah.

Tissue merupakan benda praktis yang digunakan dan dapat diperoleh diberbagai tempat merupakan produk pembersih yang praktis digunakan dan dapat diperoleh diberbagai tempat dan banyak dicari oleh berbagai lapisan masyarakat. Begitu pentingnya keberadaan produk praktis ini bagi masyarakat membuat kehadirannya masuk menjadi bagian dari kebutuhan sehari-hari

Banyaknya kebutuhan tissue di masyarakat dilihat oleh berbagai perusahaan sebagai peluang bisnis untuk berlomba-lomba menghasilkan produk tissue dengan merancang berbagai varian produk yang disesuaikan dengan keinginan demi menarik perhatian masyarakat yang akan menjadi calon konsumen atau pelanggan sebelumnya.

.Politeknik Negeri Sriwijaya merupakan perguruan tinggi yang terdiri dari berbagai macam jurusan/prodi yang digolongkan menjadi 2 golongan yakni jurusan rekayasa dan jurusan non rekayasa. Jurusan non rekayasa merupakan jurusan yang mengarah kearah tata niaga terdiri dari jurusan Administrasi Bisnis, Akuntansi, Manajemen Informatika, serta Bahasa Inggris

Salah satunya yakni jurusan bahasa inggris. Secara garis besar lulusan dari jurusan ini akan berhubungan langsung dengan rekan kerja sehingga banyak menemui kolega atau rekan bisnis. Hal ini sangat penting untuk menjaga penampilan, terlebih pada pekerjaan yang banyak menemui kolega atau rekan bisnis untuk mendukung menjadi tenaga kerja yang professional yang dapat dilatih sejak dini demi menunjang kualitas diri.

Salah satu benda yang praktis diperoleh, digunakan, dan dibawa kemana saja yang dapat membantu menjaga kebersihan penampilan khususnya mahasiswi jurusan Bahasa Inggris adalah tissue, khususnya jenis tissue facial atau multi fungsi yang berguna untuk membersihkan noda-noda yang dapat mengganggu penampilan. Dari survey yang penulis lakukan sebelumnya, untuk mengetahui merk tissue yang dominan digunakan oleh konsumen khususnya yang berasal dari mahasiswi di Jurusan Bahasa Inggris, diketahui bahwa sebanyak 135 atau 70,31% dari total seluruh mahasiswi 193 orang di cenderung

lebih sering memilih menggunakan tissue paseo dibandingkan merk tissue lainnya yakni tessa, nice, dll.

Tissue paseo adalah produk yang diproduksi oleh, PT Pindo Dell Pulp & Paper Mills. Pilihan yang dijumpai sebagian besar konsumen dari mahasiswa di Jurusan Bahasa Inggris menunjukkan secara tidak langsung bahwa puas terhadap tissue paseo. Akan tetapi mengetahui bahwa konsumen merasa puas secara umum saja masih belum cukup, maka PT Pindo Dell Pulp and Paper Mills harus memperhatikan hal-hal yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan mengingat ketatnya persaingan diantara produsen Tissue saat ini.

Diantara hal-hal yang harus diperhatikan ialah sisi kualitas produk maupun harga. Hal ini disebabkan karena kualitas produk memiliki peranan penting yang dapat menjadi alasan konsumen untuk membeli. Apabila sesuai atau melebihi harapan tentu lebih banyak dipilih konsumen walaupun banyak produk sama beredar di pasaran.

Philip Kotler (1987:4) menjelaskan bahwa secara historis, harga telah merupakan hal penentu yang utama dalam pilihan pembeli. Ini berarti bahwa selain kualitas produk bahwa sebagian besar alasan konsumen untuk melakukan keputusan pembelian adalah karena mereka merasa cocok dengan harga dari produk tersebut. Pengetahuan tentang tingkat kepuasan konsumen secara terperinci dari kualitas produk dan harga penting dimiliki oleh PT Pindo Dell Pulp sehingga pihak perusahaan dapat mengetahui hal-hal apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen secara efektif yang dapat diketahui diantaranya dengan menggunakan indeks kepuasan konsumen.

Berkaitan dengan hal tersebut, penulis bermaksud untuk mengangkat fenomena menjadi suatu bahasan penulisan dalam rangka penyusunan Laporan Akhir. Adapun judul yang akan diambil adalah **“Indeks Kepuasan Konsumen terhadap kualitas produk dan harga pada tissue paseo (Studi Kasus pada Mahasiswi Jurusan Bahasa Inggris Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang)”**

1.2. Rumusan Masalah

Adapun masalah yang akan dibahas pada penulisan laporan ini adalah:

1. Seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan harga pada tissue paseo?
2. Terletak pada kuadran mana masing-masing indikator pada tiap variabel ditempatkan?
3. Variabel apa yang mendapatkan nilai kepuasan tertinggi?

1.3. Ruang lingkup pembahasan

Dalam penulisan laporan ini penulis membatasi pembahasan hanya akan melingkupi 3 variabel saja diantaranya:

1. Kualitas produk
2. Harga
3. Kepuasan konsumen

1.4. Tujuan penulisan

Tujuan yang penulis capai dalam menyusun laporan ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan harga pada tissue paseo.
2. Untuk mengetahui letak masing-masing variabel pada kuadran.
3. Untuk mengetahui variabel yang mendapatkan nilai kepuasan tertinggi

Manfaat

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penyusunan laporan ini adalah:

a. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan di bidang pemasaran khususnya mengenai kualitas produk, harga, dan perilaku konsumen khususnya pada untuk bagian kepuasan pelanggan

b. Bagi perusahaan

Hasil ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi yang berguna bagi PT Pindo Dell Pulp & Paper Mills untuk mengetahui sampai sejauh mana tingkat kepuasan konsumennya terhadap kualitas produk dan harga

c. Bagi Akademisi

Diharapkan hasil ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi tambahan sehingga dapat memudahkan penulis lainnya untuk membuat penulisan selanjutnya

1.5. Metodologi Penulisan

1.5.1. Ruang Lingkup Penulisan

Dalam penulisan ini penulis membatasi pembahasan yang hanya akan melingkupi variabel kualitas produk, harga, dan kepuasan konsumen tisu paseo di Politeknik Negeri Sriwijaya di mahasiswi Jurusan Bahasa Inggris

1.5.2. Variabel Penulisan

Sugiono(2009:58) menyebutkan variabel penulisan pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.

Variabel yang akan penulis teliti dalam laporan ini terdiri dari 2 macam variabel, diantaranya variabel Independen atau variabel stimulus terdiri dari variabel kualitas produk dan harga serta variabel dependen atau variabel out yakni yakni kepuasan konsumen

1.5.3 Jenis dan Sumber Data

Terdapat dua jenis data menurut cara memperolehnya (Subagyo:2006) diantaranya sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer merupakan data mentah yang diperoleh secara langsung tanpa melalui proses penyuntingan maupun pengeditan .

Pada penulisan ini penulis memperoleh data primer dengan mengumpulkan informasi secara langsung dari responden penulisan yakni mahasiswi POLSRI untuk jurusan rekayasa yang menggunakan produk tissue paseo. Adapun data primer yang penulis ambil ialah data seluruh mahasiwa/i jurusan Bahasa Inggris, data pengguna tissue paseo yang didapat dengan menyebar survei ke masing-masing kelas, dan data kepuasan mahasiwi pengguna tissue paseo yang didapat dengan menyebar kuesioner kemasing- masing sampel yang terpilih.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber kepustakaan dimana data ini telah melalui proses pengeditan, penyuntingan sebelumnya.

Penulis mendapatkan data sekunder dalam penyusunan laporan penulisan ini melalui sumber bahan bacaan atau studi literature yang berhubungan dengan materi penulisan. Adapun data sekunder yang penulis gunakan dalam penyusunan laporan akhir ini adalah teori dan pendapat para ahli mengenai kualitas produk, harga, dan indeks kepuasan konsumen.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan untuk mengumpulkan data penulisan adalah:

1. Riset Lapangan (*Field Research*)

Penulis mengumpulkan data dengan terjun langsung kelapangan dan mengamati mahasiswi jurusan Bahasa Inggris Politeknik Negeri Sriwijaya yang menjadi konsumen pengguna tissue paseo.

2. Kuesioner

Supranto (2003:28) dalam Masayu Fatimah (2012:19) menjelaskan bahwa kuesioner merupakan sejumlah daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden dalam bentuk tertulis.

Pada metode ini, penulis menyebarkan kuisisioner kepada sejumlah responden yang dipilih dan meminta responden tersebut untuk mengisi kuisisioner tersebut.

Cara penyebaran kuisisioner yang penulis gunakan adalah *personally administrated* kuisisioner, yaitu penulis menyebarkan sendiri kuisisioner kepada responden dan mengambil sendiri kuisisioner kepada responden, tujuan utamanya supaya tingkat pengembalian kuisisioner dapat terjaga didalam periode waktu yang relatif pendek. (Sekaran dalam Masayu Fatimah: 2012)

Pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner disusun secara tertutup dengan menggunakan skala Liker 1-5 dengan menggunakan pertanyaan berskala. Sugiono (2007:132) menyebutkan bahwa skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Metode yang penulis gunakan dalam penyebaran kuesioener adalah *Propotionate Random Sampling* kepada setiap kelas yang ada di Jurusan Bahasa Inggris sehingga data yang didapat mewakili setiap kelas yang ada di Jurusan Bahasa Inggris.

3. Studi kepustakaan

Metode ini dilakukan dengan membaca, mempelajari serta mengutip kalimat dan pendapat dari buku-buku literature, jurnal dan artikel yang dianggap penting dan berhubungan dengan judul yang diambil dalam laporan ini. Selain itu juga, sumber-sumber referensi tersebut juga digunakan penulis dalam menyusun landasan teori yang akan digunakan sebagai pedoman dan evaluasi dalam penyusunan laporan ini.

Tabel 1.1
Instrumen Penulisan

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Kualitas Produk	1. Kinerja	1
	2. Kesesuaian	4
	3. Keistimewaan tambahan	3
	4. Estetika	3
	5. Persepsi kualitas	2
Persepsi harga	1. keterjangkauan harga	1
	2. kesesuaian harga dengan kualitas produk	1
	3. kesesuaian harga dengan manfaat	1

Kepuasan Konsumen	1. Kinerja	1
	2. Kesesuaian	4
	3. Keistimewaan tambahan	3
	4. Estetika	3
	5. Persepsi kualitas	1
	6. Keterjangkauan harga	1
	7. Kesesuaian harga dengan kualitas produk	1
	8. Kesesuaian harga dengan manfaat	1

1.5.5. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono: 115)

Adapun jumlah keseluruhan populasi dari pengguna tissue paseo pada jurusan bahasa inggris Politeknik Negeri Sriwijaya adalah sebanyak 127 orang atau sekitar 70,31% dari total seluruh mahasiswi. Perhitungan sampel yang akan diambil menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% sehingga jumlah sampel nya adalah sebanyak orang. Berikut dibawah ini data jumlah populasi mahasiswi regular dan non regular pengguna tissue paseo pada masing-masing kelas

Tabel 1.2
Jumlah mahasiswi Pengguna Tissue Paseo
Jurusan Bahasa Inggris POLSRI

No	Kelas	Jumlah mahasiswi
1	2BA	15 orang
2	2BB	12 orang
3	4BA	10 orang
4	4BB	13 orang
5	6BA	13 orang
6	6BB	7 orang
Total		70 orang

Sumber: Survei Pengguna Tissue mahasiswi Bahasa Inggris. 2014

Tabel 1.3
Jumlah mahasiswi pengguna Tissue Paseo
Jumlah mahasiswi Reguler Bahasa Inggris POLSRI

No	Kelas	Jumlah mahasiswi
1	2BC	4 orang
2	2BD	11 orang
3	4BIA	14 orang
4	4BIB	17 orang
5	6BIB	10 orang
6	6BIA	9 orang
Total		65 orang

Sumber: Survei Pengguna Tissue mahasiswi Bahasa Inggris. 2014

Total populasi

= Jumlah mahasiswi regular + Jumlah mahasiswi nonreguler

= 70 orang + 65 orang = 135 orang

Rumus slovin:

$$N = \frac{n}{1+n(e)^2}$$

Keterangan:

N = jumlah sampel

n = total populasi

e = tingkat toleransi

Sehingga perhitungannya:

$$N = \frac{135}{1 + 135(0,05)^2}$$

$$N = 100,93 = \mathbf{101 \text{ orang}}$$

1.5.6. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan memuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiono:428,2007).

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan adalah dalam bentuk kuantitatif deskriptif

1. Metode pengolahan data

Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur indicator dari kedua variabel yang diteliti demi mendapatkan data kuantitatif yang akurat menggunakan skala. Adapun skala yang digunakan adalah skala Likert, menurut Sugiono (2007,132) adalah skala yang digunakan mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. (Sugiono, 2007:133) Skala likert umumnya menggunakan lima angka penilaian yaitu:

- | | |
|--|---|
| 1. Sangat Setuju/selalu/sangat positif diberi skor | 5 |
| 2. Setuju/sering/positif diberi skor | 4 |
| 3. Ragu-ragu/kadang-kadang/netral diberi skor | 3 |
| 4. Tidak setuju/hamper tidak pernah/negative diberi skor | 2 |
| 5. Sangat tidak setuju/tidak pernah/diberi skor | 1 |

Metode yang penulis gunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan harga produk tissue paseo adalah metode *IPA (IMPORTANCE-PERFORMANCE MATRIX)*.).

Menurut Muliardi Muluk (2008:25) *IPA* adalah suatu rangkaian atribut layanan yang berkaitan dengan layanan khusus dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing atribut menurut konsumen dan bagaimana layanan dipersepsikan kinerjanya relative terhadap masing-masing atribut merupakan metode pengukuran secara deskriptif kualitatif-kuantitatif dalam menganalisis data penulisan untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja suatu perusahaan.

Rata-rata hasil penilaian keseluruhan konsumen kemudian digambarkan ke dalam *Importance-Performance Matrix* atau sering disebut *Diagram Kartesius*, dengan sumbu absis (X) adalah tingkat kinerja dan sumbu ordinat (Y) adalah tingkat kepentingan

Analisis tingkat kepentingan/harapan dan kepuasan penghuni dapat menghasilkan suatu diagram kartesius yang dapat menunjukkan letak faktor-faktor atau unsur-unsur yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, dimana dalam penulisan ini unsur yang dimaksud merupakan kualitas produk dan harga. Dalam diagram kartesius tersebut faktor-faktor akan dijabarkan kedalam empat kuadran.

Menurut J. Supranto (2006;241), sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan yang dirumuskan sebagai berikut:

$$X_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad \text{dan} \quad Y_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana:

X_i = rata-rata skor tingkat kepuasan indikator ke-i

Y_i = rata-rata skor tingkat kepentingan indikator ke-j

$\sum X_i$ = total skor untuk tingkat kepuasan indikator ke-i

$\sum Y_i$ = total skor untuk tingkat kepentingan indikator ke-j

n = jumlah responden

Menurut J. Supranto (2006;241) Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X, Y), dimana X merupakan nilai rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan konsumen untuk seluruh atribut (produk dan harga) dan Y

merupakan nilai rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan konsumen dari seluruh atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan Adapun rumus \bar{X} dan \bar{Y} adalah sebagai berikut (J.Supranto:242):

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Keterangan:

X = Rata-rata dari rata-rata skor kinerja seluruh Indikator atau atribut

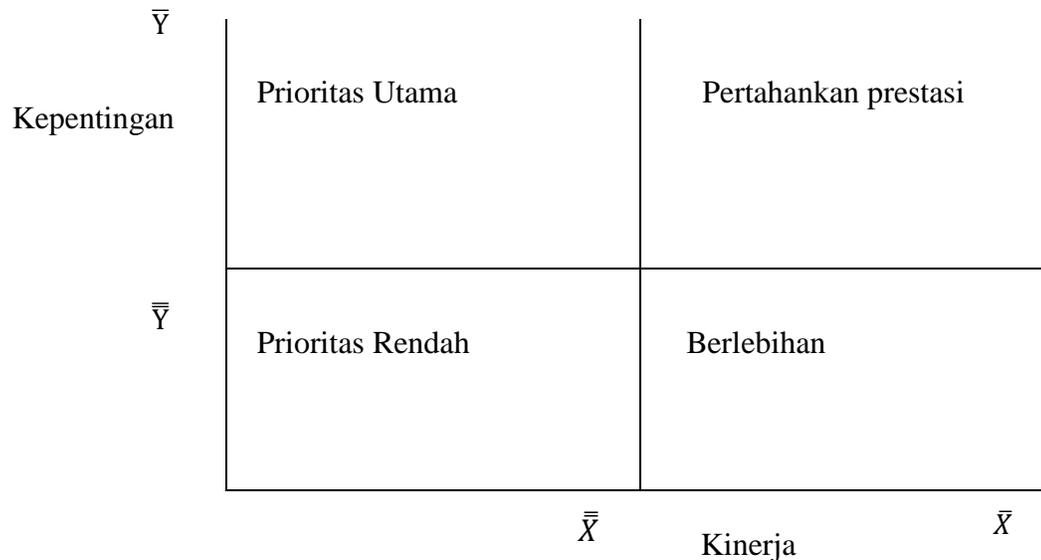
Y = Rata-rata dari rata-rata skor harapan seluruh indicator atau atribut

$\sum_{i=1}^N \bar{X}_i$ = Total dari rata-rata skor kinerja seluruh indicator

$\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i$ = Total dari rata-rata skor kinerja seluruh indicator

K = Jumlah seluruh indikator

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius (diagram *importance-performance matrix*) sebagai berikut:



Gambar 1.1 Diagram *Importance-performance analysis* atau kartesius

Keterangan:

Menurut J. Supranto (2006,243) keempat kuadran dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum terlaksana sesuai keinginan pelanggan.

Solusi yang dapat ditempuh untuk faktor-faktor yang berada dalam wilayah ini adalah melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

2. Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)

Pada area ini, menunjukkan indicator-indikator dianggap telah berhasil dilaksanakan perusahaan, sehingga tingkat kepuasan relative tinggi sehingga attribute yang berada di area ini perlu dipertahankan.

3. Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

Merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen pada kenyataannya pelaksanaannya biasa-biasa saja.

Peningkatan faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

4. Kuadran 4 (Berlebihan)

Merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan dirasakan terlalu berlebihan tapi kinerjanya lebih dari yang diharapkan, sehingga perlu dipertimbangkan kembali keberadaannya karena dapat dikurangi untuk menghemat biaya.

1.6. Sistematika

Sistematika dimaksudkan untuk memberikan gambaran dari laporan penulisan ini, sehingga pembahasan suatu permasalahan akan lebih terarah. Supaya lebih mudah dipahami maka sistematika Laporan Penulisan ini akan dibagi dalam lima bab diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai dasar-dasar dari permasalahan yang akan dijelaskan, terdiri dari:

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

1.2 Perumusan Masalah

- 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan
- 1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan
- 1.5 Metodologi Penulisan
 - 1.5.1 Ruang Lingkup Penulisan
 - 1.5.2 Variabel Penulisan
 - 1.5.3 Jenis dan Sumber Data
 - 1.5.4 Teknik Pengumpulan Data
 - 1.5.5 Populasi dan Sampel
 - 1.5.6 Analisis Data
- 1.6 Sistematika

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, penulis mencantumkan teori-teori atau pendapat para ahli yang dapat mendukung analisis data sebagai berikut:

- 2.1 Tissue
- 2.2 Pemasaran
- 2.3 Kualitas Produk
- 2.4 Harga
- 2.5 Kepuasan
- 2.6 Indeks kepuasan

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini, penulis akan menjelaskan keadaan umum perusahaan yang dijadikan objek penulisan, yaitu:

- 3.1 Sejarah Singkat Perusahaan
- 3.2 Visi, Misi dan Tujuan
 - 3.2.1 Visi Perusahaan
 - 3.2.2 Misi Perusahaan
 - 3.2.3 Tujuan Perusahaan
- 3.3 Struktur Organisasi PT Pindo Dell Pulp and Paper Mills
- 3.4 Profil Responden

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, data yang didapat mengenai data kepuasan konsumen akan dijabarkan kedalam susunan tingkat kepuasan konsumen

4.1 Perhitungan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan harga

4.2 Perhitungan dan Analisa letak kuadran masing-masing variabel kualitas produk dan harga pada diagram kartesius

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil akhir dari pembahasan

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran