

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN KARYA AKHIR	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan Masalah.....	3
1.4 Manfaat dan Kegunaan Karya Akhir.....	4
1.5 Sistematika penulisan.....	5
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	7
2.1 Sejarah Perusahaan	7
2.2 Lingkup Usaha	8
2.3 Rencana Strategis Perusahaan.....	9
2.3.1 Visi Perusahaan	9
2.3.2 Misi Perusahaan	9
2.3.3 Nilai – nilai Perusahaan	10
2.3.4 Struktur Organisasi	10
2.4 Sumber Daya Perusahaan	11
2.4.1 Sumber Daya Manusia	11
2.4.1.1 Kesejahteraan Manusia	11
2.4.1.2 Jumlah Karyawan	12
2.4.2 Sumber Daya Teknologi	13
2.4.3 Sumber Daya Finansial	13
2.5 Tantangan Bisnis Perusahaan	14
2.6 Kebijakan dalam Keuangan	15
2.6.1 Pembelanjaan Modal	15
2.6.2 Biaya Operasional pembangkitan	15
2.6.3 Rasio Keuangan	16
2.7 Proses Bisnis Utama Perusahaan	16
2.7.3 Proses Produksi	16
2.8 Hak dan Kewajiban PT Krakatau Daya listrik.....	19
2.9 Pelayanan Pelanggan	20
2.9.1 Hak dan Kewajiban Pelanggan	20
2.9.2 Pelayanan Pelanggan Tetap	21
2.9.3 Pelayanan Pelanggan Baru	21

2.9.4	Komplain Pelanggan	23
BAB III KAJIAN PUSTAKA		25
3.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	25
3.1.1	Pengertian Jasa/Pelayanan	25
3.1.2	Karakteristik Jasa	29
3.1.3	Pengertian Kualitas Pelayanan	31
3.1.4	Dimensi Kualitas Pelayanan	32
3.1.5	Mengelola Kualitas Pelayanan	35
3.1.6	Tipe – tipe Pemasaran Jasa	36
3.1.7	Mempertahankan Kulititas Jasa	37
3.1.8	Jasa Sebagai Suatu Sistem	38
3.1.9	Pengertian Pelanggan	39
3.1.10	Pengertian Kepuasan Pelanggan	39
3.2	Mengukur Kepuasan Pelanggan	43
3.2.1	Mengukur Kualitas Jasa	43
3.2.2	Manfaat Mengukur Kepuasan Pelanggan	45
3.3	Teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan	47
3.3.1	Tradisional Approach	47
3.3.2	Analisis Secara Deskriptif	48
3.3.3	Analisis Importance dan Performance Matrix	47
3.4	Metode Survai	52
3.4.1	Tipe – tipe Survai	52
3.4.1	Teknik Pembuatan Kuesioner	54
3.5	Teknik Skala	55
3.5.1	Sifat Skala	55
3.5.2	Metode Skala	56
3.6	Analisis Validitas dan Reliabilitas	58
3.6.1	Validitas	58
3.6.2	Reliabilitas	60
3.7	Teknik Sampling	62
3.7.1	Penentuan Jumlah Sampel	62
3.7.2	Beberapa Metode Pegambilan Sampel	63
3.8	Kerangka Pemikiran	64
BAB IV METODE RISET		65
4.1	Objek Riset	65
4.2	Metode Riset	66
4.2.1	Metode Pengambilan Jumlah Sampel	67
4.2.2	Definisi Operasional Variabel	67
4.3	Pengolahan Data	69
4.3.1	Perhitungan Validitas	69
4.3.2	Uji Validitas <i>Performance</i> dan <i>Importance</i> Pel. Industri	72
4.3.2.1	Uji Validitas <i>Performance</i> Industri	72
4.3.2.2	Uji Validitas <i>Importance</i> Industri	73
4.3.3	Uji Validitas <i>Performance</i> dan <i>Importance</i> Pel. Permhn.....	74

4.3.2.1 Uji Validitas Performance Perumahan	74
4.3.2.2 Uji Validitas Importance Perumahan	75
4.3.3 Reliabilitas Alat Ukur	76
4.3.2.1 Reliabilitas Alat Ukur Performance Industri	76
4.3.2.2 Reliabilitas Alat Ukur Importance Industri	77
4.3.2.3 Reliabilitas Alat Ukur Performance Perumahan	77
4.3.2.4 Reliabilitas Alat Ukur Importance Perumahan	78
4.4 Metode Analisa Data	79
4.5 Data Umum Responden	82
4.5.1 Data Responden Industri	82
4.5.2 Data Responden Perumahan	84
4.6 Importance dan Performance Matrix	89
4.6.1 Importance dan Performance Matrix Pel. Industri	89
4.6.2 Importance dan Performance Matrix Pel. Perumahan	96
5.1 Analisa Uji Validitas	100
5.2 Analisa Uji Reliabilitas	100
5.3 Analisa Responden	101
5.3.1 Responden Performance Industri	101
5.3.2 Responden Importance Industri	103
5.3.3 Responden Performance Perumahan	105
5.3.4 Responden Importance Perumahan	108
5.4 Analisa Service Quality	110
5.4.1 Analisa Performance dan Importance Res.Ind dan Perhm	110
5.5 Usulan Pemecahan Masalah	112
5.6 Persyaratan	117
5.7 Keterbatasan dan Hambatan	118
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	119
6.1 Kesimpulan	119
6.2 Rekomendasi	121
DAFTAR PUSTAKA	123
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	124
KUESIONER	125
LAMPIRAN-LAMPIRAN	130
UJI VALIDASI	130
UJI RELIABILITAS	134
DATA RESPONDEN	140