

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR KETERANGAN PERUSAHAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Tujuan Kerja Praktek	2
1.3 Metode Kerja Praktek	3
1.4 Jadwal dan Lokasi Kerja Praktek.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II.....	5
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	5
2.1 Gambaran Umum Perusahaan	5
2.2 Struktur Organisasi dan Job Desk Departemen Engineering	6
BAB III.....	17
TINJAUAN PUSTAKA.....	17
3.1 Definisi Kepuasan.....	17
3.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	18
3.3 Metode Pengukuran Tingkat Kualitas.....	19
3.4 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Penghuni.....	20

3.5	METODE SERVQUAL QUALITY	20
3.6	IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)	23
3.7	KUESIONER.....	24
3.8	TEKNIK PENGUMPULAN DATA	28
3.9	POPULASI DAN SAMPLE.....	29
3.10	Penggunaan Skala dalam Kuesioner	30
3.11	UJI VALIDITAS DAN UJI REALIBILITAS.....	31
1.	UJI VALIDITAS.....	31
2.	UJI REALIBILITAS.....	32
3.12	Tahapan Penulisan Laporan Kerja Praktek	32
BAB IV.....		34
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		34
4.1	Pengumpulan Data.....	34
4.1.1	Penentuan Populasi dan Sample	34
4.1.2	Uji Validitas.....	34
4.1.3	Uji Reliabilitas	36
4.2	PENYEBARAN KUESIONER PENELITIAN	37
4.3	PERHITUNGAN NILAI SERVQUAL	40
4.4	PENGOLAHAN DATA DENGAN METODE IPA (Importance Performane Analysis)	44
4.4.1	Tingkat Kesesuaian.....	44
4.5	Analisis Data.....	48
BAB V		52
KESIMPULAN DAN SARAN		52
5.1	Kesimpulan.....	52
5.2	Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....		54