

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-4
1.3 Perumusan Masalah	I-4
1.4 Maksud Dan Tujuan Penelitian	I-4
1.5 Manfaat Penelitian	I-5
1.6 Pembatasan Dan Ruang Lingkup Masalah	I-5
1.7 Sistematika Penulisan	I-6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERFIKIR	
2.1 Perumahan	II-1
2.1.1 Kewajiban Pengembang	II-1
2.2 Mutu	II-3

2.3	Komplain	II-3
2.3.1	Faktor Penyebab Komplain	II-4
2.4	Kepuasan Konsumen	II-5
2.5	Mandor	II-5
2.5.1	Mandor Kontruksi	II-6
2.5.2	Mandor Komplain	II-6
2.5.3	Tugas dan Fungsi Mandor	II-6
2.6	Kompetensi Mandor Komplain	II-6
2.6.1	Ketrampilan	II-7
2.6.2	Pengalaman Kerja	II-8
2.6.3	Kecakapan	II-8
2.6.4	Disiplin	II-8
2.6.5	Upah	II-9
2.7	Kualitas Pekerjaan Komplain Konsumen.....	II-9
2.8	<i>Statistical Program for Social Science</i>	II-10
2.9	Deskriptif Persentase	II-12
2.10	Penelitian Terdahulu.....	II-13
2.11	<i>Research Gap</i>	II-24
2.12	Kerangka Berfikir	II-29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Metodologi Penelitian	III-1
3.1.1	Mulai.....	III-3
3.1.2	Latar Belakang Masalah	III-3
3.1.3	Identifikasi Masalah	III-3

3.1.4 tinjauan Pustaka.....	III-3
3.1.5 Sumber Data	III-3
3.1.6 Populasi	III-4
3.1.7 Sampel	III-5
3.1.8 Variabel Penelitian	III-5
3.1.9 Validasi Pakar Tahap Awal	III-6
3.1.10 Kuesioner Responden	III-6
3.1.11 Validasi Pakar Tahap Akhir	III-8
3.2 Metode Penelitian	III-9
3.3 Analisis Tahap 2.....	III-10
3.4 Pemilihan Strategi Penelitian	III-11
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian.....	III-13
3.6 Jadwal Penelitian	III-14

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

4.1 Data Penelitian.....	IV-1
4.2 Penatapan Konteks Kegiatan.....	IV-1
4.3 Kinerja Mandor Komplain.....	IV-2
4.3.1 Validasi Pakar Tahap Awal.....	IV-2
4.3.2 Kuesioner Responden	IV-11
4.4 Analisis Data	IV-14
4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	IV-14
4.5 Deskriptif Persentase	IV-21
4.5.1 Menghitung Data Frekuensi	IV-21
4.5.2 Analisis Data	IV-25

4.5.3 Rekapitulasi Hasil Analisa Data	IV-31
4.6 Validasi Pakar Tahap Akhir	IV-32
BAB V PENUTUP	
5.1 Simpulan.....	V-1
5.2 Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA	xv

