

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KERJA PRAKTEK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR KETERANGAN PERUSAHAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Tujuan Kerja Praktek.....	2
1.3 Metode Kerja Praktek.....	2
1.4 Pelaksanaan Kerja Praktek.....	4
1.4.1 Tempat Pelaksanaan Kerja Praktek.....	4
1.4.2 Jadwal Pelaksanaan Kerja Praktek.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	6
2.1 Sejarah PT Jillbert Kreasindo Kurnia.....	6
2.2 Visi dan Misi PT Jillbert Kreasindo Kurnia.....	7
2.3 Struktur Organisasi.....	9
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	10
3.1 Kepuasan Pelanggan.....	11
3.1.1 Metode Service Quality.....	13

3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	112
3.2.1 Uji Validitas	12
3.2.2 Uji Reliabilitas	13
3.3 Pengambilan Sampel	13
3.4 Uji Kecukupan Data	14
3.5 Gap Analysis	14
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	17
4.1 Pengumpulan Data	17
4.1.1 Uji Kecukupan Data.....	17
4.2 Pengolahan Data	18
4.2.1 Uji Validitas	20
4.2.2 Uji Reabilitas	22
4.2.3 Atribut Pelayanan Dimensi Servqual	23
4.2.4 Penentuan Gap	24
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	29
5.1 Kesimpulan	29
5.2 Saran	29
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

