

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	xiv
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
1.5 Pembatasan Masalah.....	8
1.6 Sistematika Pembahasan.....	9

<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>11</b>
2.1 Konsep Bisnis Industri Jasa Konstruksi.....	11
2.2 Konsep Nilai Utama ( <i>Core Value</i> ).....	13
2.2.1 Komponen Nilai-Nilai Dasar/Utama.....	14
2.3 Komponen <i>Core Value</i> Perusahaan Jasa Konstruksi di Indonesia.....	17
2.3.1 <i>Core Value</i> Milik PT. Wijaya Karya (Persero).....	17
2.3.2 <i>Core Value</i> Milik PT. Adhi Karya (Persero).....	21
2.3.3 <i>Core Value</i> Milik PT. Waskita Karya (Persero).....	23
2.3.4 <i>Core Value</i> Milik PT. Total Bangun Persada.....	24
2.3.5 <i>Core Value</i> Milik PT. Rekayasa Industri.....	25
2.4 Komponen <i>Core Value</i> Perusahaan Jasa Konstruksi Internasional....	26
2.4.1 <i>Core Value</i> Milik Tradesmen International Ltd.....	26
2.4.2 <i>Core Value</i> Milik Turner Construction Co.....	28
2.4.3 <i>Core Value</i> Milik Certification International Singapore.....	30
2.4.4 <i>Core Value</i> Milik Bob Moore Construction Inc.....	31
2.4.5 <i>Core Value</i> Milik Bovis Lend Lease.....	34
2.4.6 <i>Core Value</i> Milik Leighton Group.....	36
2.4.7 <i>Core Value</i> Milik Stapleton Construction Co.....	38
2.4.8 <i>Core Value</i> Milik CORE Construction.....	40
2.4.9 <i>Core Value</i> Milik Thiess.....	41
2.5 Konsep Nilai ( <i>Value</i> ).....	43
2.5.1 Komponen Nilai.....	45
2.6 Preferensi Pelanggan ( <i>Customer Perception</i> ).....	46
2.6.1 Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	48

2.6.2	Penilaian Konsumen terhadap Kualitas Jasa.....	52
2.7	Teori Dasar Jasa.....	53
2.7.1	Definisi Jasa.....	53
2.7.2	Klasifikasi Bisnis Jasa.....	54
2.7.3	Karakteristik Jasa.....	55
2.7.4	Dimensi Kualitas Jasa (Pengukur Jasa).....	56
2.8	Kerangka Berfikir.....	59
 <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>60</b>
3.1	Studi Pendahuluan.....	60
3.2	Pengenalan Masalah.....	60
3.3	Operasional Variabel Penelitian.....	61
3.4	Pengumpulan Data.....	62
3.4.1	Teknik Sampling.....	63
3.4.2	Alat Ukur Penelitian.....	63
3.5	Pengolahan Data.....	64
3.6	Analisis dan Pembahasan.....	64
3.7	Kesimpulan dan Saran.....	65
 <b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>66</b>
4.1	Analisis <i>Core Value</i> Perusahaan Industri Jasa Konstruksi.....	66
4.2	Gambaran Umum Data.....	73
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Bekerja.....	75
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76

4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	76
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Jabatan.....	77
4.2.5	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	77
4.2.5.1	Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	77
4.2.5.2	Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	78
4.3	Ekspektasi dan Persepsi <i>Core Value</i> .....	80
4.3.1	Analisis Ekspektasi <i>Core Value</i> .....	80
4.3.2	Analisis Persepsi <i>Core Value</i> .....	83
4.3.3	Analisis Ekspektasi dan Persepsi <i>Core Value</i> Menggunakan <i>Important-Performance Analysis</i> .....	85
4.3.4	Analisis <i>Core Value</i> Menggunakan <i>Factor Analysis</i> .....	93
4.3.4.1	Pembahasan Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	96
4.3.4.2	Pembahasan Hasil Analisis Multikolinearitas.....	97
4.3.4.3	Pembahasan Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) dan Barlett <i>Test</i> .....	97
4.3.4.4	Pembahasan Analisis Faktor.....	98
4.3	Upaya Penyampaian <i>Core Value</i> pada Sumber Daya Manusia Perusahaan.....	99
4.4.1	Upaya yang Dilakukan Berdasarkan Kuadran Skala Prioritas.	99
4.4.2	Upaya yang Dilakukan Berdasarkan Teori Secara Umum.....	101
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....		104
5.1	Kesimpulan.....	104
5.2	Saran.....	106

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN - A (DATA QUESTIONER).....</b>	<b>111</b>
<b>LAMPIRAN - B (HASIL PENGOLAHAN DATA).....</b>	<b>120</b>