

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PEMBERITAHUAN KERJA.....	iii
DFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Tujuan Penelitian	4
1.3 Metode Kerja Praktek	3
1.4 Waktu dan Tempat Kerja Praktek	4
1.5 Sistem Penulisan	4
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	6
2.2 Lokasi Perusahaan	7
2.3 Visi dan Misi Perusahaan	8
2.4 Struktur Organisasi	8
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	
3.1 Kajian Induktif	10
3.2 Kajian Deduktif	10
3.2.1 Service	10
3.2.2 Kualitas Layanan	10
3.2.3 Kepuasan Pelanggan	11
3.2.4 Pengukuran Kualitas Jasa	12
3.2.5 Skala Pengukuran	13
3.3 Matriks Kepuasan Pelanggan	13
3.4 Populasi dan Sampel	14
3.4.1 Populasi	14
3.4.2 Sampel.....	14
3.4.3 Teknik Sampling	15
3.5 Teknik Pengumpulan Data	15
3.6 Metode Analisis	16
3.6.1 Uji Validitas	16
3.6.2 Uji Reliabilitas	17
3.6.3 Service Quality	17
3.6.4 Perhitungan GAP	20
3.7 Kuisisioner Penelitian	21
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Pengumpulan Data	25
4.1.1 Pengumpulan Data Pelanggan	25

4.1.2	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
4.1.3	Data Responden Berdasarkan Rentang Usia	25
4.1.4	Data Responden Berdasarkan Lama Bekerja	26
4.2	Pengolahan Data	27
4.2.1	Profil Responden	27
4.2.2	Hasil Uji Validitas	28
4.2.3	Hasil Uji Reliabilitas	29
4.2.4	Perhitungan GAP	30
4.2.5	Diagram Kartesius	33
4.2.6	Matriks Kebutuhan Pelanggan	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	36
5.2	Saran	36
DAFTAR PUSTAKA		37



UNIVERSITAS
MERCU BUANA