

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| LEMBAR PERNYATAAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR KETERANGAN PERUSAHAAN..... | iv |
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Tujuan Kerja Praktek..... | 3 |
| 1.3 Metode Kerja Praktek..... | 4 |
| 1.4 Lokasi Pelaksanaan Kerja Praktek | 5 |
| 1.5 Batasan Masalah | 5 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 5 |
| BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... | 7 |
| 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan..... | 7 |
| 2.2 Visi dan Misi Perusahaan | 8 |
| 2.3 Maksud dan tujuan | 8 |
| 2.4 Kebijakan mutu | 9 |
| 2.5 Komitmen..... | 9 |
| 2.6 Sasaran mutu pada tahun 2018..... | 9 |
| 2.7 Logo Perusahaan | 9 |
| 2.8 Makna Logo | 10 |

| | |
|--|-----------|
| 2.9 Budaya Perusahaan..... | 11 |
| 2.10 Lokasi Perusahaan..... | 12 |
| 2.11 Struktur organisasi PT Kai Commuter Indonesia..... | 12 |
| 2.12 Struktur Organisasi Unit Penjualan di Stasiun Palmerah..... | 12 |
| 2.13 Struktur Group perusahaan..... | 13 |
| BAB III TINJAUAN PUSTAKA | 14 |
| 3.1 Konsep dan Definisi Jasa | 14 |
| 3.1.1 Pengertian jasa | 14 |
| 3.1.2 Karakteristik Jasa..... | 14 |
| 3.2 Kepuasan Pelanggan..... | 16 |
| 3.2.1 Pengertian kepuasan pelanggan..... | 16 |
| 3.3 Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)..... | 18 |
| 3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas | 22 |
| 3.5 Metode Importance Performance Analysis (IPA)..... | 23 |
| 3.6 Metode Pengumpulan Data..... | 25 |
| BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA..... | 28 |
| 4.1 Jenis Penelitian..... | 28 |
| 4.2 Waktu & tempat penelitian..... | 28 |
| 4.3 Data dan informasi | 28 |
| 4.3.1 Variabel Penelitian..... | 29 |
| 4.4 Pengumpulan Data | 30 |
| 4.4.1 Kuisisioner terbuka..... | 31 |
| 4.4.2 Kuisisioner tertutup | 32 |
| 4.5. Pengolahan data..... | 38 |
| 4.5.1 Uji validitas..... | 38 |
| 4.5.2 Uji Reliability | 40 |

| | |
|---|----|
| 4.5.3 Perhitungang Bobot dan Mean dari Setiap Variabel | 41 |
| 4.5.4 Gap antara Persepsi dan Harapan Karyawan..... | 44 |
| 4.6 Analisa <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)..... | 46 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 50 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 50 |
| 5.2 Saran | 50 |
| DAFTAR PUSTAKA | 52 |
| LAMPIRAN..... | 54 |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA