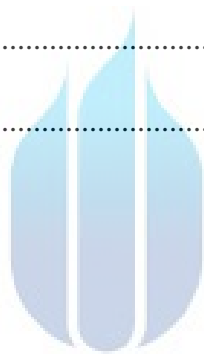


DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan Kerja Praktek	2
1.3. Batasan Masalah	2
1.4. Metode Kerja Praktek	3
1.5. Jadwal Pelaksanaan Kerja Praktek	6
1.6. Lokasi Kerja Praktek	7
1.7. Sistematika Penulisan	7
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	9
2.1. Profil Perusahaan PT Janani Abadi	9
2.2. Visi dan Misi Perusahaan	10
2.2.1 Visi Perusahaan	10

2.2.2 Misi Perusahaan	10
2.3. Struktur Organisasi Perusahaan	10
2.3.1 Pembagian Tugas dan Wewenang	11
2.4. Sejarah Perusahaan	15
2.5. Waktu Kerja Karyawan	16
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	17
3.1 Pengertian Jasa dan Karakteristik Jasa	17
3.2 Pengertian Kualitas Layanan	20
3.2.1 Pengertian Kualitas Layanan	20
3.2.2 Tujuan dan Fungsi Pelayanan	22
3.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	22
3.3 Populasi dan Sampel	23
3.4 Skala Likert	24
3.5 Uji Validitas	24
3.6 Uji Reliabilitas	25
3.7 Importance Performance Analysis (IPA)	26
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	28
4.1 Pengumpulan data dengan Kuesione	28
4.1.1 Uji Kecukupan Data	28
4.1.2 Identifikasi atribut dan penyusunan kuesioner	28

4.1.3 Pengujian Kuesioner	30
4.2 Pengolahan Data	33
4.2.1 Pengukuran Servqual	33
4.2.2 Importance Performance Analysis	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	



UNIVERSITAS
MERCU BUANA