

## DAFTAR ISI

LAPORAN KERJA PRAKTEK .....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KETERANGAN PERUSAHAAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan Kerja Praktek .....	2
1.3 Metode Kerja Preaktek .....	2
1.4 Lokasi dan Jadwal Pelaksanaan.....	3
1.5 Sistematika Penulisan .....	4
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	5
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	5
2.2 Kegiatan Layanan Jasa.....	5
2.2.1 Pengujian.....	5
2.2.2 Pelatihan.....	6
2.2.3 Penelitian.....	6
2.2.4 Konsultasi .....	6
2.2.5 LSPro .....	7
2.3 Struktur Organisasi .....	8
2.4 Manajemen.....	8
2.4.1 Landasan Dasar .....	8
2.4.2 Tugas Pokok Dan Fungsi .....	9
2.4.3 Peran .....	10
2.4.4 Kebijakan Strategis .....	10
BAB III TINJAUAN PUSTAKA.....	13

3.1 Pengertian Jasa .....	13
3.2 Pengertian Kualitas Layanan.....	13
3.2.1 Dimensi-dimensi Kualitas Pelayan .....	13
3.3 Pelayanan Prima.....	15
3.3.1 Pengertian Pelayanan Prima .....	15
3.3.2 Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima .....	16
3.3.3 Indikator Pelayanan Prima .....	17
3.3.4 Strategi Meningkatkan Pelayanan Prima .....	18
3.3.5 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	20
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>25</b>
4.1 Pengumpulan Data .....	25
4.2 Pengolahan Data.....	25
4.2.1 Analisa Kepuasan Pelanggan .....	25
4.2.2 Instrumen Penelitian .....	27
4.2.3 Uji Coba Instrumen .....	28
4.2.4 Perhitungan .....	32
4.2.5 Hasil Analisa Kepuasan Pelanggan .....	39
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>42</b>
5.1 Kesimpulan .....	42
5.2 Saran.....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>44</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>45</b>