

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------------------------|-----|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iii |
| LEMBAR KETERANGAN PERUSAHAAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Tujuan Kerja Praktek | 2 |
| 1.3 Metode Kerja Praktek..... | 2 |
| 1.4 Lokasi dan Jadwal Pelaksanaan Kerja Praktek | 4 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 4 |
| BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | |
| 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan..... | 6 |
| 2.1.1 Lokasi Cabang Perusahaan | 6 |
| 2.2 Kegiatan Layanan Jasa | 7 |
| 2.2.1 Virtual office | 7 |
| 2.2.2 Service Office..... | 8 |
| 2.2.3 Buat PT/CV | 9 |
| 2.3 Struktur Organisasi..... | 9 |
| 2.3.1 Struktur Organisasi Perusahaan | 9 |
| 2.3.2 Deskripsi Pekerjaan setiap Divisi | 10 |
| 2.4 Manajemen Perusahaan | 11 |
| 2.4.1 Landasan Dasar Perusahaan | 12 |
| 2.4.2 Visi dan Misi Perusahaan..... | 12 |
| 2.4.3 Peran Perusahaan | 11 |

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

| | | |
|-------|--------------------------------------------|----|
| 3.1 | Pengertian Jasa | 13 |
| 3.1.1 | Klasifikasi Jasa..... | 13 |
| 3.2 | Kualitas Layanan..... | 13 |
| 3.2.1 | Strategi meningkatkan pelayanan Prima..... | 15 |
| 3.3 | Definisi Kepuasan Pelanggan..... | 16 |
| 3.4 | Pengolahan Data..... | 17 |
| 3.4.1 | Pengujian Alat ukur..... | 19 |
| 3.4.2 | Metode Skala Linkert..... | 20 |
| 3.4.3 | Uji Validitas | 21 |
| 3.4.4 | Uji Reliabilitas | 22 |
| 3.4.5 | Customer Statification Indeks..... | 24 |
| 3.4.6 | Service Quality..... | 25 |

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

| | | |
|-------|------------------------------------------------------------|----|
| 4.1 | Pengumpulan Data | 28 |
| 4.1.1 | Metode Pengumpulan Data..... | 28 |
| 4.2 | Pengolahan Data..... | 28 |
| 4.2.1 | Skala Linkert Kepuasan Pelanggan..... | 29 |
| 4.3 | Pengolahan Uji Validitas..... | 32 |
| 4.4 | Pengolahan Uji Reliabilitas..... | 36 |
| 4.5 | Pengolahan data <i>Customer Statification Indexs</i> | 38 |
| 4.6 | Pengolahan data <i>Service Quality</i> | 40 |
| 4.6.1 | Tangible (Bukti fisik)..... | 40 |
| 4.6.2 | Reliability (Kehandalan)..... | 41 |
| 4.6.3 | Responsiveness (Daya Tanggap)..... | 42 |
| 4.6.4 | Assurance (Jaminan)..... | 42 |
| 4.6.5 | Empathy (Empati)..... | 43 |
| 4.6.6 | Nilai Gap dan Ranking Keseluruhan..... | 44 |
| 4.6.7 | Perhitungan Kualitas Layanan | 46 |
| 4.6.8 | Data Ranking Gap Keseluruhan..... | 47 |
| 4.6.9 | Diagram Kartesius..... | 48 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|---------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 52 |
| 5.2 Saran..... | 53 |

| | |
|----------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA | 55 |
|----------------------|----|

LAMPIRAN

