

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
ABSTRAKSI	vi
ABSTACTION	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Hipotesis	3
D. Tujuan Penelitian	3
E. Manfaat Penelitian	4
F. Metode Penelitian	4
G. Sistematika Penelitian	10

BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Manajemen Pemasaran Jasa	12
B. Pengertian Jasa	13
C. Kriteria Klasifikasi Jasa	13
D. Kualitas Jasa	20
E. Karakteristik Jasa	21
F. Dimensi Kualitas Pelayanan	22
G. Delapan Jenis Layanan	24
H. Strategi Mewujudkan Layanan Prima	26
I. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Jasa	26
J. Kepuasan Pelanggan	26
K. Klasifikasi Kepuasan Pelanggan	27
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	29
A. Sejarah Singkat Perusahaan	29
B. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas PT. Sejahtera Intercon Palembang	30
C. Operasional Perusahaan	36
D. Data Perusahaan	37
E. Kemampuan Peralatan / Perlengkapan Perusahaan	39
F. Daftar Mitra Kerja	41

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	42
A. Analisis Hasil Uji Validitas Pre Test	42
B. Analisis Hasil Uji Reliabilitas Pre Test	44
C. Analisis Pengujian Validitas dan Reliabilitas	45
D. Karakteristik Responden	48
E. Analisis Deskriptif	50
F. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Konstruksi Terhadap Kepuasan Mitra Kerja	73
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	 78
A. Simpulan	78
B. Saran	78
 DAFTAR PUSTAKA	 80
 LAMPIRAN – LAMPIRAN	 81

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 3.1	Struktur Organisasi PT. Sejahtera Intercon Palembang	
	31

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Peralatan / Perlengkapan Perusahaan	39
Tabel 3.2	Daftar Mitra Kerja	41
Tabel 4.1	Hasil Pengujian Pre Test Validitas	42
Tabel 4.2	Hasil Pengujian Pre Test Reliabilitas	44
Tabel 4.3	Hasil Pengujian Validitas	45
Tabel 4.4	Hasil Pengujian Reliabilitas	47
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.6	Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.7	Responden Berdasarkan Jabatan	49
Tabel 4.8	Responden Berdasarkan Intensitas Berinteraksi	50
Tabel 4.9	Pernyataan I Variabel Reliability	51
Tabel 4.10	Pernyataan II Variabel Reliability	52
Tabel 4.11	Pernyataan III Variabel Reliability	53
Tabel 4.12	Pernyataan I Variabel Responsiveness	54
Tabel 4.13	Pernyataan II Variabel Responsiveness	55
Tabel 4.14	Pernyataan III Variabel Responsiveness	56
Tabel 4.15	Pernyataan I Variabel Assurance	57
Tabel 4.16	Pernyataan II Variabel Assurance	58
Tabel 4.17	Pernyataan III Variabel Assurance	59

Tabel 4.18 Pernyataan I Variabel Empathy	60
Tabel 4.19 Pernyataan II Variabel Empathy	61
Tabel 4.20 Pernyataan III Variabel Empathy	62
Tabel 4.21 Pernyataan I Variabel Tangible	63
Tabel 4.22 Pernyataan II Variabel Tangible	64
Tabel 4.23 Pernyataan III Variabel Tangible	65
Tabel 4.24 Pernyataan I Variabel Kepuasan Mitra Kerja	66
Tabel 4.25 Pernyataan II Variabel Kepuasan Mitra Kerja	67
Tabel 4.26 Pernyataan III Variabel Kepuasan Mitra Kerja	68
Tabel 4.27 Pernyataan IV Variabel Kepuasan Mitra Kerja	69
Tabel 4.28 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden	70
Tabel 4.29 Hasil Analisis Uji t	73
Tabel 4.30 Hasil Analisis Uji F	75
Tabel 4.31 Hasil Analisis Uji Regresi	76