



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I PENDAHULUAN	
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	5
I.3. Tujuan Penelitian	7
I.4. Manfaat Penelitian	8
II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kerangka Teoritis	
2.1.1 Pengertian Konsep Mutu	9
2.1.2 Konsep Customer Value	14
2.1.3 Paradigma Customer Value	16
2.1.4 Konsep Jasa	17
2.1.5 Pengendalian Kualitas	20
2.1.6 Pengukuran Kualitas Pelayanan	22
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	26
2.3. Kerangka Pemikiran Konseptual	27
III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
3.2. Metode Penelitian	29
3.3. Jenis dan Sumber Data	29
3.4. Teknik Pengambilan Sample	30
3.5. Metode Analisis	31
3.5.1 Pengukuran Gap 1 – Gap 5	33
3.5.2 Pengukuran faktor penyebab Gap 1– Gap 4.	36

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

3.5.3	Uji Validitas	37
3.5.4	Uji Reliabilitas	39
3.5.5	Uji Hipotesis	40
3.5.6	Analisis Tingkat Kepentingan	43
IV.	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
4.1.	Sejarah Perusahaan	44
4.2.	Perkembangan Usaha Perusahaan	44
4.3.	Visi dan Misi Perusahaan	45
V.	HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1.	Gambaran Responden Penelitian	47
5.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas	48
5.3.	Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>)	51
5.3.1.	Understanding Gap (<i>Gap 1</i>) Analysis	51
5.3.2.	Menutup Kesenjangan antara Persepsi Manajemen dengan Harapan Pelanggan (<i>Gap 1</i>)	55
5.3.3.	Design Gap (<i>gap 2</i>) Analysis	58
5.3.4.	Menutup Kesenjangan antara Persepsi Manajemen dengan Spesifikasi Standar Kualitas Jasa (<i>Gap 2</i>)	62
5.3.5.	Service Performance Gap (<i>Gap 3</i>) Analysis	65
5.3.6.	Menutup Kesenjangan antara Spesifikasi Standar Kualitas Pelayanan dengan Kemampuan Karyawan (<i>Gap 3</i>)	69
5.3.7.	Delivery Gap (<i>Gap 4</i>) Analysis	73
5.3.8.	Menutup <i>gap 4</i>	76
5.3.9.	Analisis Kesenjangan antara Harapan dengan Realisasi Jasa yang Diterima Pelanggan (<i>Gap 5</i>)	78
5.3.10	Menutup <i>gap 5</i>	81
5.3.11	Rangkuman Hasil Analisis Gap 1- Gap 5	82
5.4	Analisis Kepuasan Pelanggan	83



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

5.5	Analisa Kepentingan dan Kinerja Jasa Pengelolaan Gedung	86
5.6	Implikasi Manajerial	91
VI. KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1.	Kesimpulan	93
6.2.	Saran	94
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN-LAMPIRAN		98

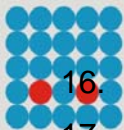
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Nomor		Halaman
1.	Hasil Analisis Penawaran Dan Permintaan Ruang Perkantoran Di Kawasan CBD Jakarta.	2
2.	Pengelompokkan Pernyataan Kuesioner Antecedents	36
3.	Jumlah Responden Penelitian	47
4.	Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Harapan Pelanggan	49
5.	Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Persepsi Manajemen	50
6.	Hasil Perhitungan Kesenjangan Antara Persepsi Manajemen dengan Harapan Pelanggan (<i>Gap 1</i>)	51
7.	Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis Kesenjangan antara Persepsi Manajemen dengan Harapan Pelanggan (<i>Gap 1</i>).	53
8.	Faktor Penyebab Gap 1	54
9.	Rangkuman Uji Hipotesis Antecedents Gap 1	55
10.	Hasil Perhitungan Kesenjangan Antara Spesifikasi Standar Pelayanan dengan Persepsi Manajemen (<i>Gap 2</i>)	59
11.	Rangkuman Hasil Uji Hipotesis Kesenjangan antara Spesifikasi Standar Pelayanan dengan Persepsi Manajemen (<i>Gap 2</i>)	60
12.	Faktor Penyebab Gap 2	61
13.	Rangkuman Uji Hipotesis Antecedents Gap 2	62
14.	Hasil Perhitungan kesenjangan antara Spesifikasi Standar Pelayanan dengan Kemampuan Memenuhi Standar (<i>Gap 3</i>)	65
15.	Rangkuman Uji Hipotesis Kesenjangan antara Kemampuan Memenuhi Standar dengan Spesifikasi Standar Pelayanan (<i>Gap 3</i>)	66
16.	Faktor Penyebab Gap 3	68
17.	Rangkuman Uji Hipotesis Antecedents Gap 3	68
18.	Hasil Perhitungan Kesenjangan antara Kemampuan Memenuhi Standar dengan Janji Melalui Media Eksternal (<i>Gap 4</i>)	73

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

DAFTAR TABEL

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© *Hak cipta milik IPB, tahun 2010*



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

19.	Rangkuman Hasil Uji Hipotesis Kesenjangan antara Kemampuan Memenuhi Standar dengan Janji Melalui Media Eksternal	74
20.	Faktor Penyebab Gap 4	75
21.	Rangkuman Uji Hipotesis Antecedents Gap 4	76
22.	Hasil Perhitungan Kesenjangan Antara Jasa Yang Diterima dengan Harapan Pelanggan (Gap 5)	78
23.	Rekapitulasi Hasil Pengujian Signifikansi Gap 5	81
24.	Tingkat kepuasan pelanggan pada setiap dimensi kualitas jasa untuk setiap unit usaha PT. Samudranayaka Grahaunggul	84
25.	Rata-Rata Harapan dan Persepsi Penilaian Kinerja	87
26.	Implikasi Manajerial	91



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Nomor

Halaman

1.	Pasokan Tahunan dan Penyerapan Ruang Perkantoran di Kawasan CBD Jakarta setelah Krisis	3
2.	Mutu Dapat Memperbaiki Kemampuan Meraih Laba Dengan Dua Cara.	11
3.	Customer Value Sebagai Hasil Proses Pemanfaatan Atribut Produk Oleh Pelanggan	15
4.	Jasa Sebagai Sebuah Sistem	18
5.	Model Servis Quality (Servqual)	25
6.	Kerangka Pemikiran Konseptual Penelitian	28
7	Hasil Evaluasi Kualitas Pelayanan Jasa PT. Samudranayaka Grahaunggul Dengan Model <i>Service Quality Gap</i>	83
8	Diagram Kartesius Kepentingan Dan Penilaian Prestasi Kinerja Dimensi Kualitas Pelayanan	88
9	Diagram Kartesius Kepentingan Dan Penilaian Prestasi Kinerja Dimensi Kualitas Pelayanan Graha Unilever	89
10	Diagram Kartesius Kepentingan Dan Penilaian Prestasi Kinerja Dimensi Kualitas Pelayanan Menara Jamsostek	90
11	Diagram Kartesius Kepentingan Dan Penilaian Prestasi Kinerja Dimensi Kualitas Pelayanan Gedung Jamsostek	90

© Hak cipta milik IPB tahun 2010



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

DAFTAR GAMBAR

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

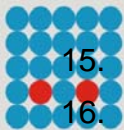


DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	98
2.	Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner Pelanggan	117
3.	Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner Manajemen	130
4.	Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner Karyawan	135
5.	Hasil Pengujian Reliabilitas	139
6.	Rekapitulasi Hasil Perhitungan Kesenjangan (Gap) Dalam Penyediaan Jasa Pengelolaan Gedung PT. Samudranayaka Grahaunggul	140
7.	Hasil Pengujian Kesenjangan antara Persepsi dengan Harapan Pelanggan (Gap 1)	141
8.	Hasil Pengujian Kesenjangan antara Persepsi Manajemen dengan Standar Kualitas Kerja (Gap 2)	149
9.	Hasil Pengujian Kesenjangan antara Standar (spesifikasi) Kualitas Kerja dengan Kemampuan Karyawan dalam Memenuhi Spesifikasi Layanan (Gap 3)	151
10.	Hasil Pengujian Kesenjangan antara Kemampuan Karyawan dengan Janji Perusahaan (Gap 4)	153
11.	Hasil Pengujian Kesenjangan antara Harapan Pelanggan dengan Kinerja Jasa yang Diterima Pelanggan (Gap 5)	155
12.	Hasil Pengujian Kesenjangan antara Harapan Pelanggan dengan Kinerja Jasa yang Diterima Pelanggan (Gap 5) Graha Unilever	157
13.	Hasil Pengujian Kesenjangan antara Harapan Pelanggan dengan Kinerja Jasa yang Diterima Pelanggan (Gap 5) Menara Jamsostek	159
14.	Hasil Pengujian Kesenjangan antara Harapan Pelanggan dengan Kinerja Jasa yang Diterima Pelanggan (Gap 5) Gedung Jamsostek	161
15.	Hasil Pengujian Antecedent Gap 1 dan Gap 2	163
16.	Hasil Pengujian Antecedent Gap 3 dan Gap 4 Graha Unilever	169
17.	Hasil Pengujian Antecedent Gap 3 dan Gap 4 Menara Jamsostek	172
18.	Hasil Pengujian Antecedent Gap 3 dan Gap 4 Gedung Jamsostek	175

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



MBB-IPB

Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



Hak cipta dilindungi Undang-Undang



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.