

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR GRAFIK	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Pertanyaan Penelitian	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Batasan Penelitian	8

1.7. Sistematika Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Konstruksi	10
2.2. Pasar Bisnis	16
2.3. Kepuasan Pelanggan pada Bidang Konstruksi	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1. Metode Penelitian.....	34
3.2. Determinan Kepuasan Pelanggan.....	36
3.3. Kuesioner.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	38
4.1. Data Penelitian	38
4.2. Analisis Data Penelitian	42
4.2.1. Analisis Data Jenis Perusahaan Konstruksi BUMN/Pemerintah....	43
4.2.2. Analisis Data Jenis Perusahaan Konstruksi Swasta.....	47
4.2.3. Analisis Data Kualifikasi Perusahaan Konstruksi Kecil.....	48
4.2.4. Analisis Data Kualifikasi Perusahaan Konstruksi Sedang.....	50
4.2.5. Analisis Data Kualifikasi Perusahaan Konstruksi Besar	51
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	53
5.1. Simpulan.....	53
5.2. Implikasi Manajerial.....	54

5.3. Saran	57
5.3.1. Untuk Perusahaan.....	57
5.3.2. Untuk Industri Konstruksi Pasar Bisnis	57
5.3.3. Untuk Akademisi	57
Daftar Pustaka	58
LAMPIRAN	61
Kuesioner.....	61
Kualifikasi Perusahaan Konstruksi	65
Data Responden Perusahaan BUMN	68
Data Responden Perusahaan Konstruksi Swasta.....	70
Data Responden Perusahaan Konstruksi Kecil	73
Data Responden Perusahaan Konstruksi Sedang	75
Data Responden Perusahaan Konstruksi Besar	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Skema Pembiayaan RPJMN 2015 – 2019 (Sumber: Bisnis Indonesia)	12
Tabel 2.2. Nilai Konstruksi yang Diselesaikan Menurut Jenis Pekerjaan (Juta Rupiah), 2010 – 2015 (Sumber: BPS)	12
Tabel 2.3. Daftar Perusahaan Properti dan Real Estate yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2010 – 2014 (Sumber: www.idx.co.id)	15
Tabel 3.1. Kualifikasi Usaha Jasa Pelaksana Konstruksi (Sumber: BPS)	35
Tabel 3.2. Banyaknya Badan Usaha Konsultan Konstruksi Menurut Bidang Pekerjaan dan Kualifikasi (Sumber: BPS)	35
Tabel 4.1. Rangkuman Data Responden Jenis Perusahaan BUMN	46
Tabel 4.2. Rangkuman Data Responden Jenis Perusahaan Swasta	48
Tabel 4.3. Rangkuman Data Responden Jenis Perusahaan Konstruksi Kecil	49
Tabel 4.4. Rangkuman Data Responden Perusahaan Konstruksi Sedang	50
Tabel 4.5. Rangkuman Data Responden Perusahaan Konstruksi Besar	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Skema Kepuasan Pelanggan (Sumber: Hawkins & Mothersbaugh, 2016)	2
Gambar 2.1 Hubungan Keterkaitan antara Sektor Konstruksi dengan Sektor Ekonomi Lainnya (Sumber: Badan Pusat Statistik).....	11
Gambar 2.2 Atribut-atribut Kepuasan Pelanggan di Bidang Konstruksi (Sumber: Nzekwe-Excel, 2012).....	29

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1. Data Responden Berdasar Jenis Kelamin	38
Grafik 4.2. Data Responden Berdasar Jenis Perusahaan.....	39
Grafik 4.3. Data Responden Berdasar Kualifikasi Perusahaan Konstruksi	40
Grafik 4.4. Data Responden Berdasar Jabatan.....	41
Grafik 4.5. Data Responden Berdasar Durasi Bekerja Pada Perusahaan.....	42
Grafik 4.6. Data Responden Perusahaan Pemerintah Berdasar Tingkat Pendidikan	44
Grafik 4.7. Data Responden Perusahaan BUMN/Pemerintah Berdasar Kualifikasi Perusahaan.....	44
Grafik 4.8. Data Responden Perusahaan BUMN/Pemerintah Berdasar Jabatan ..	45
Grafik 4.9. Data Responden Perusahaan BUMN/Pemerintah Berdasar Durasi Bekerja pada Perusahaan Tersebut.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	61
Lampiran 2. Kualifikasi Perusahaan Konstruksi.....	65
Lampiran 3 Data Responden Perusahaan BUMN.....	68
Lampiran 4 Data Responden Perusahaan Konstruksi Swasta.....	70
Lampiran 5 Data Responden Perusahaan Konstruksi Kecil	73
Lampiran 6. Data Responden Perusahaan Konstruksi Sedang	75
Lampiran 7. Data Responden Perusahaan Konstruksi Besar	77