

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Pembatasan Masalah.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN.....	11
2.1 Perusahaan.....	11
2.1.1 Sejarah Perusahaan.....	11
2.1.2 Visi, dan Misi.....	16
2.1.3 Struktur Organisasi.....	18
2.2 Kajian Pustaka.....	22
2.2.1 B2B (<i>Business to Business</i>).....	22
2.2.2 Konsep QCDS.....	24
2.2.3 Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2.4 Loyalitas.....	29
2.3 Definisi Operasional.....	30

2.4 Penelitian Terdahulu.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	38
3.1 Desain Penelitian.....	38
3.2 Sumber Data.....	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4 Subjek dan Objek Penelitian.....	40
3.5 Teknik Analisis Data.....	40
3.5.1 Keabsahan Data.....	42
BAB IV PEMBAHASAN.....	44
4.1 Data Hasil Penelitian.....	44
4.2 Implementasi Konsep QCDS dalam Proyek Ekspor.....	45
4.2.1 <i>Quality</i>	46
4.2.2 <i>Cost</i>	53
4.2.3 <i>Delivery</i>	59
4.2.4 <i>Service</i>	65
4.3 Intepretasi dalam Pemenuhan Kepuasan.....	69
4.4 Loyalitas.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.1.1 Penerapan konsep QCDS pada PT INKA.....	80
5.1.2 Implementasi QCDS terhadap kepuasan dan loyalitas.....	81
5.2 Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN