

**PENGARUH FASILITAS, MUTU PEKERJAAN
DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA GALANGAN KAPAL
PT. DOK & PERKAPALAN KODJA BAHARI UGJ III**

*Skripsi Sarjana ini diajukan sebagai salah satu
persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Teknik Perkapalan*

Oleh:

RUDI HARYANTO SIMANJUNTAK

NIM : 9831 0018



**JURUSAN TEKNIK PERKAPALAN
FAKULTAS TEKNOLOGI KELAUTAN
UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

JAKARTA

2002



UNIVERSITAS DARMA PERSADA

FAKULTAS TEKNOLOGI KELAUTAN

JURUSAN TEKNIK PERKAPALAN

Jl. Radlin Inten II, Pondok Kelapa Jakarta Timur, 13450

Telp. 8649051-57 Pcs. 2029, 2026

Formulir Perbaikan)

TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Perhatikan ketentuan sidang Tugas Akhir / Skripsi tanggal 15 AGUSTUS 2002, untuk mengadakan perbaikan sesuai daftar data perbaikan terlampir :

Nama : RUDI HARYANTO SIMANJUNTAK

Nim/Ninn : 99310018

Jurusan : TEKNIK PERKAPALAN

Judul Tugas Akhir/Skripsi : ANALISIS PENGARUH FASILITAS, MUTU PEKERJAAN DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA GALANGAN KAPAL

No.	Dosen Pembimbing	Disetujui Tanggal	Paraf
1.	IR. AUGUSTINUS PUSAKA	26-08-02	
2.	IR. SATOCHID S, MM	29-08-02	
3.	IR. FANNY OCTAVIANI	26-08-02	
4.	IR. DANNY F	26-8-2002	

Jakarta, 26-8-02

Mengetahui,

Dekan/Perdek

IR. MARTIN J.T.

Ketua Jurusan,
Teknik Perkapalan

(IR. AUGUSTINUS . P)



UNIVERSITAS DARMA PERSADA

FAKULTAS TEKNOLOGI KELAUTAN

JURUSAN TEKNIK PERKAPALAN

Jl. Radin Inten II, Pondok Kelapa Jakarta Timur, 13450

Telp. 8649051-57 Pes.2029

SURAT KETERANGAN PERMOHONAN UJIAN SIDANG TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Rudi Haryanto S.

Nim/Nirm : 98310018

Jurusan : Teknik Perkapalan

Judul Tugas Akhir/Skripsi :

Analisis pengaruh fasilitas, mutu pekerjaan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna jasa galangan kapal

Bermaksud untuk mengajukan permohonan mengikuti Ujian Sidang Tugas Akhir/Skripsi Teknik Sistem Perkapalan dan telah menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi Sistem Perkapalan :

No.	Dosen Pembimbing	Disetujui Tanggal	Paraf
1.	Ir. Joedonowarso P, M.Sc.	12/08-02	
2.	Dr.Ir. Donny Achiruddin, M.Eng.	13/08-02	

Jakarta, 14 Agustus 2002

Mengetahui,
Dekan

.....
Tamaela

Ketua Jurusan,
Teknik Perkapalan

.....
(... W. Augustinus P.)



UNIVERSITAS DARMA PERSADA

FAKULTAS TEKNOLOGI KELAUTAN

JURUSAN TEKNIK PERKAPALAN

Jl. Radin Inten II, Pondok Kelapa Jakarta Timur, 13450

Telp. 8649051-57 Pes.2029

ASISTENSI TUGAS AKHIR

Nama : Rudi Haryanto S.

Nim/Nirm : 98310018

Judul Tugas Akhir/Skripsi :

Analisa pengaruh fasilitas, mutu pekerjaan dan ketetapan waktu terhadap kepuasan penggunaan jasa galangan kapal

No.	Tanggal	Materi	Paraf
1)	01/08-02	Dari Pendahuluan & Tinjauan pustaka problema secara karcas, lengkapi dgn daftar acuan.	[Signature]
2)	02/08-02	Dasar data - Responden, buat babasan, dan kesimpulan.	[Signature]
3)	05/08-02	Cantumkan statement penting dgn nomor & dari daftar acuan	[Signature]
4)	05/08-02	Berikan hasil dari kesimpulan agar di- lengkapi perhitungan awal-mid-akhir.	[Signature]
5)	12/08-02	Setuju	[Signature]

Mengetahui

Pembimbing

[Signature]

Dr. Jetroonawati S.



UNIVERSITAS DARMA PERSADA

FAKULTAS TEKNOLOGI KELAUTAN

JURUSAN TEKNIK PERKAPALAN

Jl. Radin Inten II, Pondok Kelapa Jakarta Timur, 13450

Telp. 8649051-57 Pes.2029

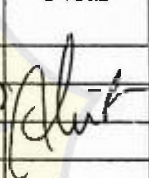
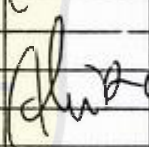
ASISTENSI TUGAS AKHIR

Nama : Rudi Haryanto S.

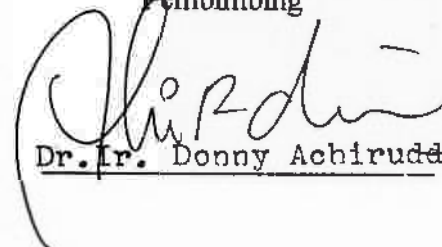
Nim/Nirm : 98310018

Judul Tugas Akhir/Skripsi:

Analisis pengaruh fasilitas, mutu pekerjaan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna jasa galangan kapal

No.	Tanggal	Materi	Paraf
1.	1-08-02	Dari Bab I, Bab II, Bab III lanjutkan ke Bab IV (' hasil analisis dan pembahasan) serta Bab V (' kesimpulan dan saran').	
2.	13-08-02	Skripsi disetujui, pelajari dan pahami kesimpulan penulisan dan harus dimengerti saat sidang tugas akhir.	

Mengetahui
Pembimbing



Dr. Ir. Donny Achiruddin, M.Eng.

TERIMA KASIHKU UNTUK...

- Yesus Kristus, kasih yang tidak berkesudahan selalu Engkau curahkan dan Engkau ajarkan dalam hidupku.
- Kedua orang tua (Bapak dan Mama), Allah Bapa disurga menitipkanku untuk kalian jaga, rawat, didik dan besarkan, mauiate godang dihamuna.
- Kakak Betty, Diana, Herman, Anita dan Ilona, atas bantuan dan dorongan semangat dari kalian study ini dapat diselesaikan.
- Eko "*bendul*", thanks berat atas inspirasi skripsi yang elo berikan.
- Sayid Azhari, Agus Hermawan "*along*", Bambang "*cibon*", Dedy "*Extrim*" dan semua anak Kos Bojong
- Ogi, Pargyatno, Johanes "*cop's*", Sharial "*lasso*" dan semua yang bersama-sama 'berjuang dikampus' menyelesaikan kuliah beserta tugas-tugasnya.
- Binsar, Okto, Monang, Bobby, Anggun, Afiza "*JJ*", Furqon, Ilhamsyah "*moa*", Ronny, Hendra, Suhendri, Soehidi, Sucipto, Ade², Bambang "*cilong*", Klendero, Tohir, Windy, Husni "*oscar*", Zahry dan semua rekan-rekan mahasiswa FTK & UNSADA, Satpam es, Pak-Bu "*min*" kantin.
- Teman-teman di perumahan NASIO. Rekan-rekan seperjuangan di Forum Kota (FORKOT).

ttd

RUDI HS

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi ini, yang merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar kesarjanaan (S-1) Jurusan Teknik Perkapalan, Fakultas Teknologi Kelautan, Universitas Darma Persada.

Skripsi ini berisi tentang analisis pengaruh fasilitas, mutu pekerjaan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna jasa galangan kapal, dimana penyusunannya disesuaikan menurut bahan dan materi yang disyaratkan dalam kurikulum Fakultas Teknologi Kelautan untuk Jurusan Teknik Perkapalan.

Dengan selesainya tugas akhir ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu serta meluangkan waktunya sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan. Dalam kesempatan ini ijinilah penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Marthin J. Tamaela, selaku Dekan Fakultas Teknologi Kelautan beserta jajaran struktural FTK,
2. Bapak Ir. Augustinus Pusaka, Ibu Ir. Fanny Octaviani, Bapak Ir. Satochid S, MM, Bapak Ir. Danny F, selaku Dosen penguji.
3. Ibu Ir. Theresiana Dwirina Novita, selaku SEKJUR Teknik Perkapalan.
4. Bapak Ir. Teguh Sastrodiwongso selaku Pembimbing Akademis.

5. Bapak Ir. Yoedonowarso dan Bapak Dr. Ir. Donny Achiruddin, M.Eng, selaku Dosen Pembimbing skripsi.
6. Seluruh Dosen serta karyawan Fakultas Teknologi Kelautan.
7. Pimpinan serta karyawan PT. Dok dan Perkapalan Kodja Bahari, atas kesempatan yang diberikan untuk melakukan penelitian bagi penulis.
8. Pimpinan serta karyawan PT. DKB Unit Galangan Jakarta III, atas bantuan yang diberikan selama penulis melakukan penelitian.
9. Rekan-rekan mahasiswa, khususnya Angkatan '98, angkatan '92, '93, '94, '95, '96, '97, tidak ketinggalan angkatan '99, '00, '01 FTK sportif-ceria-cool.
10. Serta seluruh pihak yang tak dapat penulis sebut satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini, karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk dapat memperbaiki dan melengkapi tugas akhir ini. Akhir kata penulis berharap semoga penyusunan tugas ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya untuk rekan-rekan yang berada pada Fakultas Teknologi Kelautan.

Jakarta, 15 Agustus 2002

Rudi Haryanto.S
98310018

DAFTAR ISI

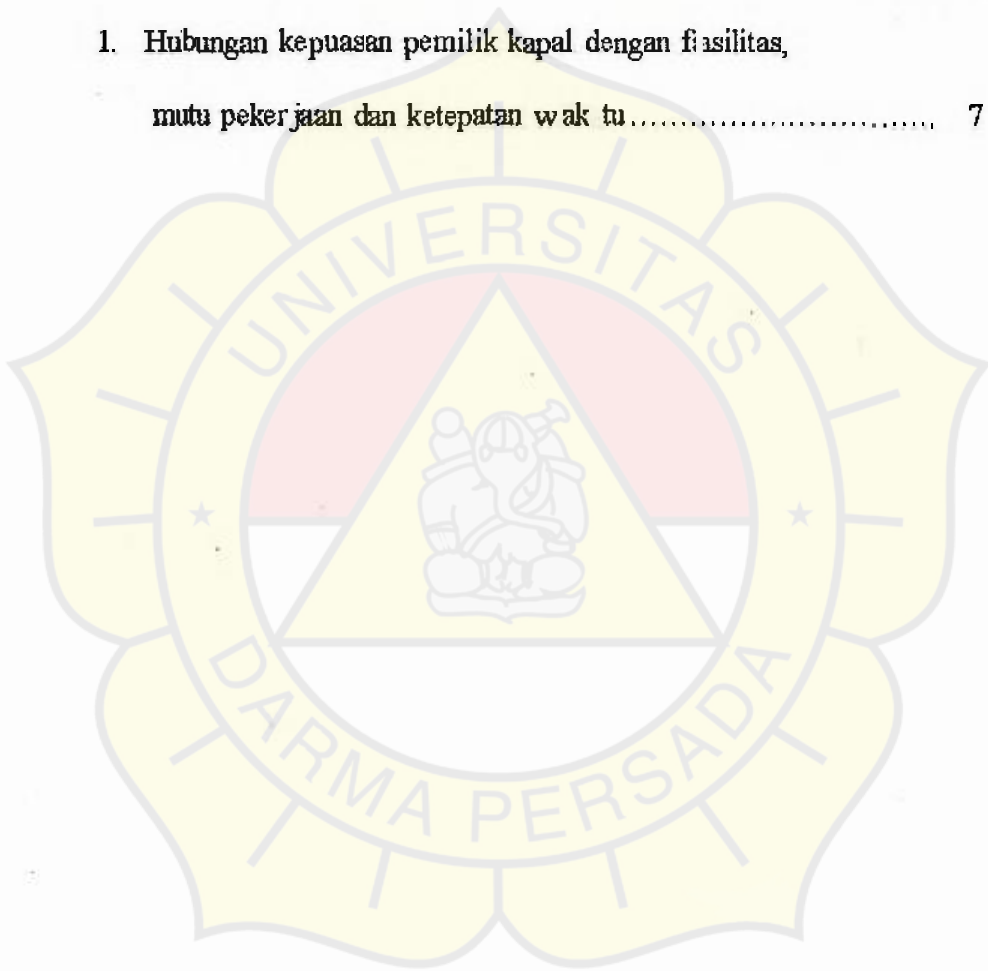
	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR DIAGRAM.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTARLAMPIRAN.....	vii
RINGKASAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	I
A. Latar Belakang Masalah.....	2
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Pembatasan Masalah.....	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
E. Kerangka Pemikiran.....	6
F. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Pengertian Jasa.....	9
B. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	14

	Halaman
BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS.....	16
A. Metode Penelitian.....	16
B. Metode Analisis.....	20
 BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN TUGAS.....	 21
A. Gambaran Umum Perusahaan	21
1. Sejarah dan perkembangan perusahaan.....	21
2. Struktur organisasi dan personalia perusahaan.....	23
3. Galangan kapal PT. DKB UGI III.....	27
B. Gambaran Umum Responden	37
C. Analisis Data.....	38
 BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI.....	 46
A. Kesimpulan.....	47
B. Implikasi.....	48
 DAFTAR PUSTAKA.....	 49
 LAMPIRAN	

DAFTAR DIAGRAM

Halaman

1. Hubungan kepuasan pemilik kapal dengan fasilitas,
mutu pekerjaan dan ketepatan waktu 7

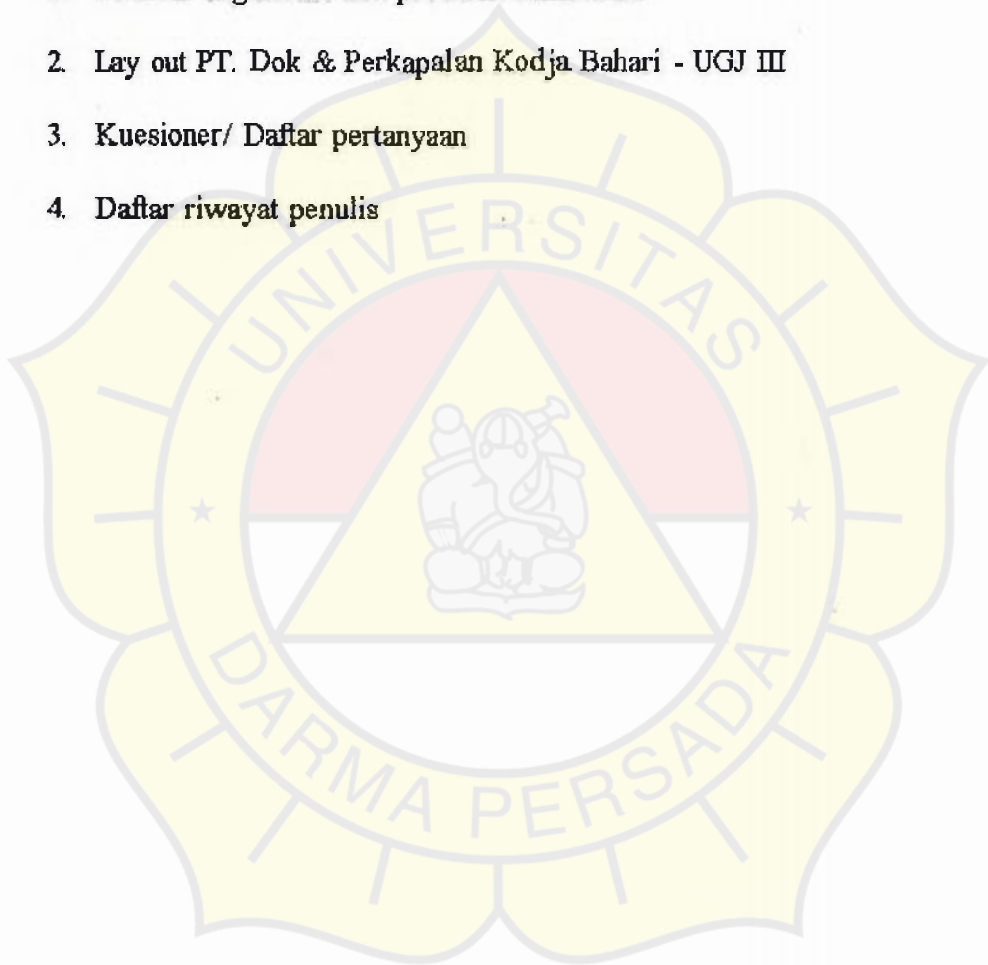


DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Skor soal-soal kuesioner dari harapan variabel fasilitas	38
2. Nilai rata-rata dari harapan variabel fasilitas.....	38
3. Skor soal-soal kuesioner dari harapan variabel mutu pekerjaan.	38
4. Nilai rata-rata dari harapan variabel mutu pekerjaan.....	39
5. Skor soal kuesioner dari harapan variabel ketepatan waktu.....	39
6. Nilai rata-rata dari harapan variabel ketepatan waktu.....	39
7. Skor soal-soal kuesioner dari kinerja variabel fasilitas.....	40
8. Nilai rata-rata dari kinerja variabel fasilitas.....	40
9. Skor soal-soal kuesioner dari kinerja variabel mutu pekerjaan... ..	41
10. Nilai rata-rata dari kinerja variabel mutu pekerjaan.....	41
11. Skor soal-soal kuesioner dari kinerja variabel ketepatan waktu.	41
12. Nilai rata-rata dari kinerja variabel ketepatan waktu.....	42
13. Skor soal-soal kuesioner dari kepuasan owner.....	42
14. Nilai rata-rata dari kepuasan owner.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

1. Struktur organisasi unit produksi Jakarta III
2. Lay out PT. Dok & Perkapalan Kodja Bahari - UGJ III
3. Kuesioner/ Daftar pertanyaan
4. Daftar riwayat penulis



ABSTRAKSI

Dalam rangka meningkatkan volume penjualan diantara galangan kapal pada PT. Dok dan Perkapalan Kodja Bahari pada saat ini, maka kepuasan konsumen/pelanggan menjadi prioritas utama dimana tingkat kepentingan dan harapan konsumen serta palaksanaan atau kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai.

Penelitian ini dilakukan di PT. DKB - Unit Galangan Jakarta III mengambil judul " Pengaruh Fasilitas, Mutu Pekerjaan dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Galangan Kapal PT. Dok & Perkapalan Kodja Bahari – UGJ III". Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dari variabel fasilitas, mutu pekerjaan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen, serta untuk mengetahui variabel yang mempunyai pengaruh paling berarti terhadap kepuasan konsumen PT. DKB - UGJ III

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei, sedangkan metode pengambilan sampelnya dengan metode Purposive Sampling dengan jumlah sample sebanyak 10 Perusahaan Pelayaran

Dari hasil analisis dapat diambil kesimpulan :

1. Variabel fasilitas, mutu pekerjaan dan ketepatan waktu mempengaruhi kepuasan pengguna jasa galangan kapal di PT. DKB - UGJ III Hal ini terbukti dengan nilai rata-rata sebesar 4,75 yang mempunyai arti penting dan mendekati sangat penting (5,00).
2. Ketiga Variabel mempunyai tingkat pengaruh yang sama terhadap kepuasan pemilik kapal. Hal ini dibuktikan dengan nilai Σ skor tiap variabel sebesar 190 (95%) dari nilai penuh sebesar 200 (100%) yang sama pada setiap variabel.

Dengan adanya pengaruh yang sama dari ketiga variabel terhadap kepuasan pemilik kapal, PT DKB sebagai perusahaan jasa galangan kapal, hendaknya memperhatikan dengan seksama ketiga faktor tersebut. Karena ketiga faktor tersebut akan menciptakan kepuasan konsumen , yang akhirnya akan memberikan keuntungan yang berarti bagi PT. DKB - UGJ III.

Fasilitas, mutu pekerjaan dan ketepatan waktu hendaknya menjadi perhatian lebih galangan kapal, yaitu dengan investasi sarana dan fasilitas, peningkatan kualitas para pekerja dengan pelatihan, penerapan standar-standar yang berlaku serta perencanaan waktu kerja yang baik dan berkesinambungan.

BAB I

PENDAHULUAN

Galangan kapal adalah suatu bentuk usaha jasa yang berhubungan dengan produk fisik dalam hal ini kapal, baik itu pembangunan kapal baru maupun reparasi kapal. Sehingga dapat diartikan sifat dari jasa yang diberikan galangan kapal adalah jasa yang bersifat variabel (berubah-ubah). Artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Praktek dari arti tersebut contohnya:

- Reparasi lambung kapal
- Reparasi kapal pada dok apung
- Pembangunan kapal tangker
- Dll.

Untuk pengendalian kualitas dari galangan kapal agar dapat bersaing, galangan dapat melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personil/tenaga kerja yang baik, melakukan standarisasi proses pelaksanaan jasa diseluruh bagian organisasi (Standar Galangan Indonesia, ISO, JIS, ISO 9000 series, dll). Selain itu perlu untuk memantau kepuasan pelanggan, sehingga pelayanan yang kurang baik dapat dideteksi dan diperbaharui.

A. Latar Belakang Masalah.

Pembangunan sektor perhubungan yang meliputi darat, laut dan udara bertujuan untuk meningkatkan kemampuan perhubungan yang lebih luas, tertib, teratur, aman, cepat, lancar dan efisien dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Untuk itu perlu dikembangkan potensi perhubungan yang ada serta ditingkatkan mutu dan efisiensi termasuk didalamnya usaha pada bidang perkapalan. Tujuan tersebut dapat terwujud bila setiap perusahaan ataupun badan usaha yang bergerak disektor perkapalan melakukan kegiatan-kegiatan atau usaha-usaha yang bersifat inovatif untuk mempertahankan hidupnya, berkembang dan memperoleh laba yang optimal.

Kegiatan pemasaran merupakan salah satu kegiatan yang dapat dilakukan perusahaan untuk mencapai tujuan tersebut, yaitu dengan menerapkan kegiatan pemasaran yang tepat. Kegiatan pemasaran yang tepat bagi perusahaan adalah memberikan kepuasan pada konsumen, sehingga usahanya dapat berjalan dengan baik dan konsumen mempunyai pandangan yang baik terhadap perusahaan.

Kepuasan konsumen akan tercapai bila keinginan dan kebutuhannya terpenuhi. Seseorang akan memilih atau memakai barang atau jasa tertentu guna memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan. Barang dan jasa itu tidaklah sepenting kebutuhan dan keinginan manusia yang dipenuhinya. Misalnya seorang pemilik kapal menggunakan jasa galangan tidaklah sekedar untuk memenuhi kebutuhan akan reparasi kapalnya, akan tetapi lebih dari itu adalah kepuasan berupa fasilitas yang memadai, mutu pekerjaan yang baik serta ketepatan waktu.

Pemilik kapal tidak segan mengeluarkan sejumlah uang tertentu dengan memperoleh timbal balik berupa atribut fasilitas, mutu pekerjaan dan ketepatan waktu yang sesuai dengan yang diharapkannya.

Dengan melihat kondisi tersebut, hal utama yang harus diprioritaskan PT. Dok & Perkapalan Kodja Bahari khususnya bagi Unit Galangan Jakarta III adalah kepuasan pelanggan/pemilik kapal agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Untuk dapat mengetahui sampai sejauh mana fasilitas, mutu pekerjaan dan ketepatan waktu yang mampu memuaskan pelanggan maka diperlukan penelitian yang membahas mengenai faktor fasilitas, mutu pekerjaan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan.

B. Perumusan Masalah.

Masalah umum yang dihadapi PT.Dok & Perkapaln Kodja Bahari adalah :

1. Pada bidang produksi, Fasilitas produksi tidak mendukung, produktifitas rendah dan pemanfaatan asset yang tidak optimal.
2. Pada bidang bisnis, Melakukan bisnis *as usual* (seperti biasa) sehingga tidak dapat mendukung struktur keuangan.
3. Pada bidang keuangan, Cash flow negatif dan beban hutang terlalu besar menyebabkan struktur keuangan buruk.

Untuk itu perlu diupayakan peningkatan kualitas fasilitas, mutu pekerjaan dan ketepatan waktu agar mampu menyerap konsumen sebanyak-banyaknya

yang pada gilirannya mampu mengurangi defisit yang terjadi hingga mendapatkan laba yang optimal.

Melihat gambaran tersebut diatas sebenarnya PT. DKB belum beroperasi secara optimal. Upaya peningkatan dibidang pemasaran perlu ditingkatkan untuk meningkatkan volume penjualan. Penelitian yang mengarah pada kepuasan konsumen merupakan salah satu usaha membantu PT. DKB dalam meningkatkan volume penjualan. Sedangkan kepuasan konsumen tercipta dari perbandingan kinerja perusahaan dengan kepentingan konsumen. Variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam hal ini adalah fasilitas, mutu pekerjaan dan ketepatan waktu yang diberikan perusahaan, sehingga akan tercipta kepuasan konsumen yang diharapkan perusahaan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas maka masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah variabel fasilitas, mutu pekerjaan dan ketepatan waktu mempengaruhi kepuasan pemilik kapal pengguna jasa PT. Dok & Perkapalan Kodja Bahari - Unit Galangan Jakarta III ?
2. Variabel manakah yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pemilik kapal pengguna jasa PT. DKB - UGJ III ?

C. Pembatasan Masalah.

Berdasarkan keterbatasan kemampuan, biaya, waktu dan kesempatan maka penelitian ini dibatasi masalah :

1. Kepuasan pemilik kapal;
2. Variabel yang diteliti adalah fasilitas, mutu pekerjaan dan ketepatan waktu;
3. Sedangkan responden yang diteliti adalah pemilik kapal yang menggunakan jasa PT. Dok & Perkapalan Kodja Bahari - Unit Galangan Jakarta III pada satu semester tahun 2002 (Januari - Juli 2002).

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.

1. Tujuan penelitian
 - a. Untuk mengetahui pengaruh variabel fasilitas, mutu pekerjaan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pemilik kapal pengguna jasa PT. Dok & Perkapalan Kodja Bahari - Unit Galangan Jakarta III.
 - b. Untuk mengetahui variabel yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pemilik kapal pengguna jasa PT. Dok & Perkapalan Kodja Bahari - UGJ III.
2. Kegunaan penelitian.
 - a. Bagi perusahaan hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijaksanaan dibidang pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan analisis kepuasan pelanggan/pemilik kapal pengguna jasa.

- b. Bagi penulis penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis dengan membandingkan teori-teori dalam perkuliahan dengan kenyataan yang ada di lapangan dan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Teknologi Kelautan, Universitas Darma Persada.
- c. Bagi Fakultas dan Universitas hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kelengkapan hasil penelitian mahasiswa dan sekaligus sebagai salah satu bahan acuan dalam penelitian dan permasalahan yang sama.

E. Kerangka Pemikiran.

Dalam usaha meningkatkan volume penjualan diantara unit-unit galangan pada PT. DKB pada saat ini, maka kepuasan pemilik kapal menjadi prioritas utama dimana tingkat kepentingan dan harapan pelanggan serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai. Untuk itu perusahaan perlu menilai variabel apa saja yang akan mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggannya dan apa yang telah dipenuhinya.

Dalam penelitian ini, Variabel yang dianggap mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pemilik kapal pengguna jasa galangan adalah :

- Fasilitas;
- Mutu pekerjaan dan
- Ketepatan waktu.

Sebelum penulis menganalisa tentang kepuasan pemilik kapal, terlebih dahulu penulis mengevaluasi lebih jauh tingkat fasilitas yang diberikan kepada pemilik kapal, mutu pekerjaan yang memadai serta ketepatan waktu. Hubungan kepuasan pemilik kapal dengan fasilitas, mutu pekerjaan dan ketepatan waktu dapat dijelaskan pada diagram dibawah ini.

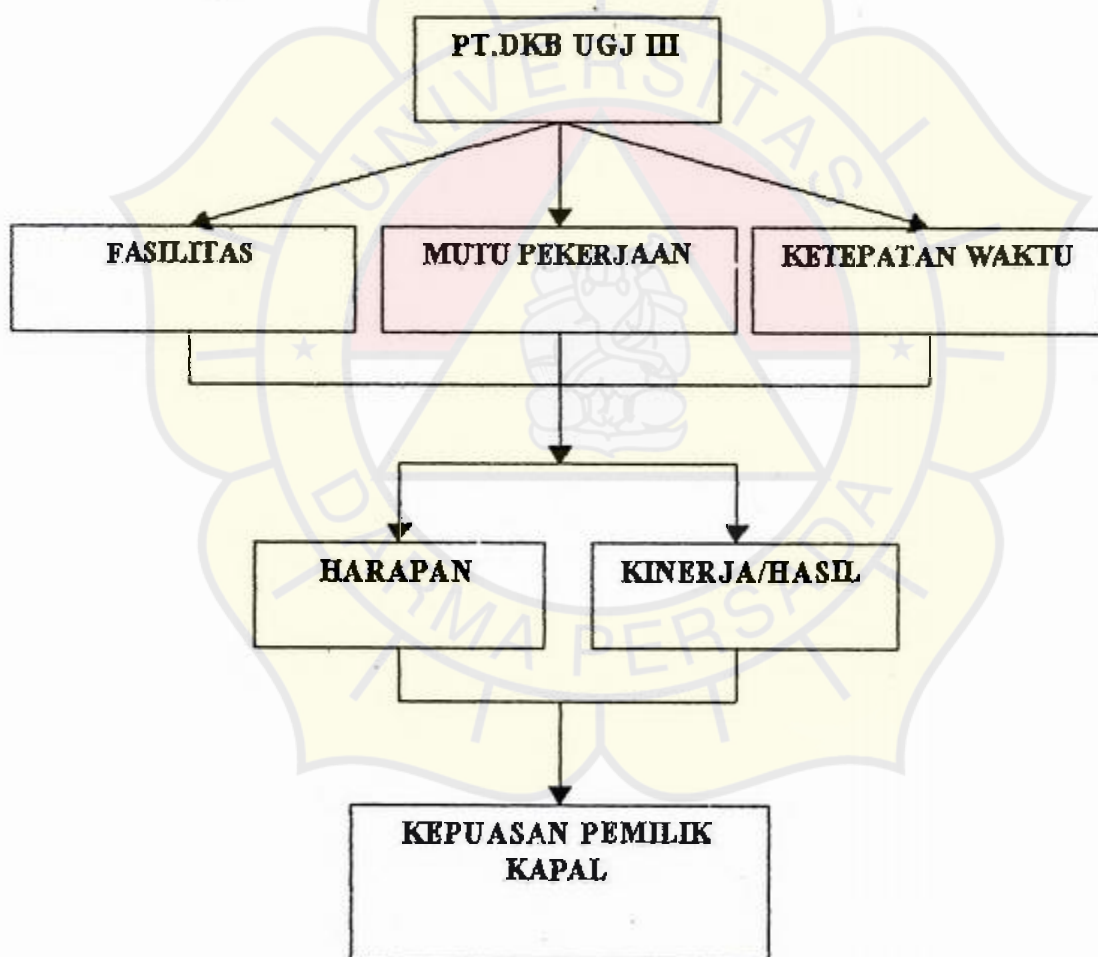


Diagram 1. Hubungan kepuasan pemilik kapal dengan fasilitas, mutu pekerjaan dan ketepatan waktu.

F. Sistematika Penulisan.

Sistematika penulisan yang diterapkan pada skripsi ini secara garis besar adalah :

BABI PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka pemikiran serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Meninjau literature yang menjelaskan tentang pengertian jasa serta pengertian kepuasan konsumen.

BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS

Menjelaskan tentang metode penelitian serta metode analisis yang dipakai dalam penulisan ini

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN TUGAS

Berisi tentang gambaran umum perusahaan, gambaran umum responden serta analisis data.

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Bab ini berisi kesimpulan penulisan serta implikasi untuk PT. Dok & Perkapalan Kodja Bahari khususnya Unit Galangan Jakarta III dan galangan kapal lain pada umumnya.