

## DAFTAR ISI

JUDUL TESIS .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KEASLIAN PENELITIAN .....	iv
KESEDIAAN PUBLIKASI .....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Batasan Masalah .....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	3
1.5. Tujuan Penelitian .....	3

1.6.	Sistematika Penulisan .....	4
------	-----------------------------	---

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1.	Tinjauan Umum Manajemen Konstruksi .....	5
2.2.	Tahap-Tahap dalam Proyek Konstruksi .....	5
2.3.	Konsultan manajemen Konstruksi .....	6
2.4.	Fase-Fase Kegiatan dalam Proyek Konstruksi .....	7
2.5.	Fase Perencanaan .....	7
2.6.	Pelelangan Kontraktor .....	9
2.7.	Fase Pelaksanaan .....	9
2.8.	Pengertian Pengguna Jasa/Klien .....	10
2.9.	Pengertian Tugas .....	11
2.10.	Ketentuan Dasar Kode Etik Inkindo .....	12
2.11.	Konsep Kualitas Jasa Konsultan .....	12
2.12.	Pengertian Persepsi dan Ekspektasi Klien .....	16
2.13.	Konsep Kepuasan Klien .....	19
2.14.	Penelitian Terdahulu Sejenis .....	20

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1.	Tinjauan Umum .....	26
3.2.	Persiapan .....	26
3.3.	Populasi Sampel .....	27
3.4.	Rancangan Instrumen Penelitian .....	28

3.5.	Macam variabel.....	29
3.6.	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.7.	Metode Pengolahan dan Analisis Data .....	31
	3.7.1. Analisis Kuantitatif .....	31
	3.7.2. Pengujian Kuesioner .....	32
3.8.	Tahap-Thap Penelitian .....	35
3.9.	Matrik Kegiatan Penelitian .....	36

#### **BAB IV ANALISA DAN HASIL PEMBAHASAN**

4.1.	Gambaran Umum Responden .....	38
	4.1.1. Analisis Validitas dan Reliabilitas Angket.....	38
	4.1.2. Uji Reliabilitas.....	42
4.2.	Evaluasi Kualitas Jasa Konsultan dalam Pekerjaan Konstruksi .....	43
4.3.	Pengaruh Variabel Gap Kualitas Jasa Konsultan terhadap Kepuasan Pegguna Jasa .....	55

#### **BAB V PENUTUP**

5.1.	Kesimpulan .....	60
5.2.	Saran.....	60

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu Sejenis .....	20
Tabel 3.1	Matrik Kegiatan Penelitian.....	36
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Angket .....	38
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas Angket.....	42
Tabel 4.3	Tingkat Kepuasam Pengguna Jasa terhadap Kualitas Jasa Konsultan dalam Pekerjaan Perencanaan Konstruksi .....	44
Tabel 4.4	Hasil Perhitungan Total Gap .....	53
Tabel 4.5	Koefisien Korelasi .....	55
Tabel 4.6	Hasil Uji Kesesuaiam ( <i>Test of Goodness fit Model</i> ) .....	56
Tabel 4.7	Hasil Uji F .....	57
Tabel 4.8	Hasil uji t .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Rancangan Instrumen Penelitian .....	28
Gambar 3.2	Skema Alur Metodologi Penelitian .....	35

## DAFTAR LAMPIRAN