DAFTAR PUSTAKA

1. Buchari Alma, DR. "Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa." Alfabeta Bandung (1992)
2. Fandy Tjiptono "Total Quality Service." Andi Yogyakarta (1997)
3. James W. Cortada "Total Quality Management, Terapan Dalam Manajemen Sistem Informasi." Andi Yogyakarta (1995)
4. Philip Kotler "Manajemen Pemasaran (Marketing Management) Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol." Edisi Bahasa Indonesia PT. Prenhalindo. Jakarta (1990)

PT. Karyabudy Ekatama

Integrated Rubber Industries

Local Division : Jln. H. Alpi no. 17 Bandung. Telp. (022) 6021495-97 (Hunting) - 6017806 - 6012409 - 6017485 Fax. (022) 630648

Export Division : Jln. Raya Bandung - Soreang no. 343 Warung Lobak - Katapang Bandung Telp. (022) 5891229 - 5891038 Fax. (022) 5893067

QUALITY SYSTEM CERTIFICATION

SNI 19-9002

SERT No. 008/222/01/98/BBKKP-QSC

SURAT KETERANGAN

No.183 /KBE-GA/IX/1999.

Sesuai Surat Permohonan dari Lembaga Pendidikan Komputer Indonesia Jerman (LPKIJ) nomor 19/X/IGI-LPKIJ/1998 tanggal 23 Oktober 1998 perihal kerja praktek, dengan ini pimpinan PT. Karyabudy Ekatama menerangkan, bahwa para mahasiswi yang namanya tersebut dibawah ini :

NO	NIM	NAMA MAHASISWI
1	397019	IRMA ROZALINA
2	397020	NURHAYATI
3	397033	SUSANTI

telah selesai melaksanakan tugas akhir penelitian (kerja praktek) di Perusahaan PT. Karyabudy Ekatama yang dilakukan sejak tanggal.27 Juni 1999 s/d 30 Agustus 1999.

Demikian agar yang berkepentingan maklum.

Bandung, 1 Oktober 1999

a/n. Pimpinan PT. Karyabudy Ekatama

Ka. Bidang General Affair

IWAN R. MA'RUF

Cc: File.

LEMBAGA PENDIDIKAN KOMPUTER INDONESIA JERMAN
KAMPUS I : JL. DIPATI UKUR NO. 102 TELP. (022) 2506637, (022) 2506634 BANDUNG 40132
KAMPUS II : JL. DIPATI UKUR NO. 114-116 TELP. (022) 2504119, (022) 2503371 BANDUNG 40132
KAMPUS III : JL. DIPATI UKUR NO. 82 TELP. (022) 2503430, FAX. (022) 2506634 BANDUNG 40132

PENILAIAN KERJA PRAKTEK
INDONESIAN GERMANY INSTITUTE (IGI-LPKIG)

Nama Mahasiswa/i : SUSANTI
NIM : 32397012
Jurusan : MANAJEMEN PEMASARAN
Nama Perusahaan : PT KARYABUDI EKATAMA
Alamat Perusahaan & Telepon : JL. H. ALPI NO. 17-49 BANDUNG 022-6077485
Waktu Kerja Praktek : .....
Nama Pejabat Penilai : DRS. SAIFUL UYUN
Jabatan : KABID. PENJUALAN/ADM & CUSTOMER SERVICE

NO.	ASPEK YANG DINILAI	NILAI	INDEK PRESTASI
1.	Disiplin Dalam Kerja	80	A
2.	Kemampuan Menyelesaikan Tugas	75	B
3.	Prestasi Kerja	84	A
4.	Inisiatif	85	A
5.	Kepribadian	75	B

JUDUL LAPORAN KERJA PRAKTEK

MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI MUTU DAN PELAYANAN PADA PT. KARYA BUDI EKATAMA BANDUNG

Komentar Pejabat Penilai
Atas Prestasi Kerja Mahasiswa/i IGI-LPKIG
Usahakan dalam tugas laporan & waktu mendatang.
Lebih rapi lagi. - Disiplin sudah bagus.

NILAI	*INDEKS*	*KETERANGAN*
80 ≤ NA ≤ 100	A	Sangat Baik
70 ≤ NA ≤ 79	B	Baik
55 ≤ NA ≤ 69	C	Cukup
41 ≤ NA ≤ 54	D	Kurang
0 ≤ NA ≤ 40	E	Buruk

BANDUNG, AGUSTUS 1998

Mengetahui,
Koordinator Kerja Praktek

Drs. Djoko Djauhari

Pejabat Penilai

SAIFUL UYON
(Nama, Tanda Tangan & Cap)

IGI INDONESIAN GERMANY INSTITUTE | LPKIG
LEMBAGA PENDIDIKAN KOMPUTER INDONESIA JERMAN
KAMPUS I : JL. DIPATI UKUR NO. 102 TELP. (022) 2506637, (022) 2506634 BANDUNG 40132
KAMPUS II : JL. DIPATI UKUR NO. 114-116 TELP. (022) 2504119, (022) 2503371 BANDUNG 40132
KAMPUS III : JL. DIPATI UKUR NO. 82 TELP. (022) 2503430, FAX. (022) 2506634 BANDUNG 40132

ABSENSI KEHADIRAN MAHASISWA/I IGI-LPKIG

Nama Perusahaan : PT KARYABUDY ENATAMA
Alamat Perusahaan : Jl. H ALPI
Pembimbing di Perusahaan : Drs Saipul Uyun
Nama Mahasiswa/i : SUSANTI
NIM : 397033

No.	Hari/Tanggal	Jam Masuk	Paraf	Jam Pulang	Paraf	Paraf Pembimbing
1.	27 - Juni - 1999	08.00		12.00		
2.	5 - 7 - 99	08.00		12.00		
3.	12 - 7 - '99	"		"		
4.	15 - 7 - 99	"		"		
5.	20 - 7 - '99	"		"		
6.	25 - 7 - '99	"		"		
7.	1 - 8 - '99	"		"		
8.	5 - 8 - '99	"		"		
9.	6 - 8 - '99	"		"		
10.	15 - 8 - '99	"		"		
11.	20 - 8 - '99	"		11.00		
12.	26 - 8 - 99	11.15				
13.	30 - 8 - 99	13.30				
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						
21.						
22.						
23.						
24.						
25.						
26.						
27.						
28.						
29.						
30.						

BANDUNG, AGUSTUS 1999

Mengetahui,
Koordinator Kerja Praktek

Pejabat Penilai

Drs. Dicko Djauhari

SAIFUL UYUN
(Nama, Tanda Tangan & Cap)

INDONESIAN GERMANY INSTITUTE IGI

KAMPUS I : JL. DIPATI UKUR ...112 TELP (022) 2504119 BANDUNG 40132
KAMPUS III : JL. DIPATI UKUR 102 TELP (022) 2506037, 2506634 BANDUNG 40132
KAMPUS IV : JL. DIPATI UKUR 82 FAX (022) 2504119 BANDUNG 40132

PENGAJUAN TUGAS AKHIR

(No. ...../TA/IGI/I/2000)

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SUSANTI

Kelas/Nim : M-2 / 333970

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Alamat/Telepon : Jl. Terusan Pasirkendong Gg. Mata No 30 RT 03 / RW 05 Bandung 40275

Mengajukan Tugas Akhir dengan :

Judul : MEMBANGUN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI MUTU DAN PELAYANAN PADA PT. KARYABUDY EKATAMA

Ringkasan : MUTU DAN PELAYANAN MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN

Pembimbing : Drs. Yusman Bachrumsyah MM

Bandung, September 2000

Pembimbing

Drs. Yusman Bachrumsyah. MM

Mahasiswa Ybs,

Susanti

Ketua Jurusan

Ahmad Ishamar Z SE

INDONESIAN GERMANY INSTITUTE IGI
KAMPUS I : JL. DIPATI UKUR 112 TELP. (022) 2533754, 2504119 BANDUNG 40132
KAMPUS III : JL. DIPATI UKUR 102 TELP. (022) 2506637, 2506634 BANDUNG 40132
KAMPUS IV : JL. DIPATI UKUR 82 FAX. (022) 2504119 BANDUNG 40132

ABSENSI BIMBINGAN

Nama : SUSANTI

Kelas : M-2

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Pembimbing : Drs Yusman Bachrumsyah MM

Judul Tugas Akhir : MEMBANGUN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI MUTU DAN PELAYANAN PADA PT. KARYAGUDY ELAMMA

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	BAB	PARAF	
				MAHASISWA	PEMBIMBING
1	5 Juni 2000	Pengajuan Judul		Susy	
2	14 Juni 2000	Out Line		Susy	
3	5 Juli 2000	Pendahuluan	I	Susy	
4	12 Juli 2000	Pendahuluan, Tinjauan	I, II	Susy	
5	26 Juli 2000	Data Hasil Penelitian	III	Susy	
6	9 Agust 2000	Analisa Hasil Penelitian	IV	Susy	
7	18 Agust 2000	Kesimpulan, Saran	V	Susy	
8					
9					
10					

Catatan :

1. Absensi ini harus dibawa setiap kali bimbingan.
2. Absensi ini wajib diparaf oleh mahasiswa dan dosen pembimbing.
3. Fotocopy absensi ini harus disertakan pada makalah saat sidang.
4. Absensi ini disertakan pada saat Pengajuan Sidang (form-3).

P.T. National Gobel
Jl. Raya Bogor Km. 29 Gandaria, Pekayon Jakarta 13710
P.O. Box 6000 Kramatjati 13510A. Telp. 8710221 (10 Lines)
Telex 48303 GOBEL IA. Fax. (021) 8710851
JAKARTA - INDONESIA

P.T. NATIONAL GOBEL National

No. : 05 PCE/NBL V1/2000
Hal : Pemberitahuan

Kepada Yth.
Bp. Pimpinan Perusahaan Rekanan
PT. KARYABUDY EKATAMA
di -
Tempat

TO IR H RACHMAD /BP LUKMAN
FAX [illegible]

Dengan hormat.

Pertama-tama kami ucapkan terima kasih atas kerjasama yang terjalin dengan baik selama ini.

Seperti kita ketahui bersama pertumbuhan dan persaingan industri yang sangat pesat di Indonesia, sehingga perlu adanya peningkatan kerjasama yang lebih terbuka antara Perusahaan Rekanan dan PT. National Gobel.
Untuk itu perusahaan kami ingin menginformasikan hasil kerjasama kita, khususnya mengenai kondisi penampilan "Delivery dan Quality" setiap bulan.

Hasil kerjasama kita untuk bulan : *JUNI 2000*

ITEM		DEPARTEMEN										TOTAL	KETERANGAN
		AC	AUDIO	CAR	FAN	PC	REF	S PROD	TV	WM	WP		
DELIVERY	S	15					[illegible]					25	
	O	14					[illegible]					24	
	%	93.3					100					96.0	
	G	B					A					B	
QUALITY	C	30,625					42,425					73,050	
	R	0					0					0	
	%	0.00					0.00					0.00	
	G	A					A					A	

Hasil Rekapitulasi Perbulan

ITEM		BULAN												TOTAL
		APR'00	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	JAN'01	FEB	MAR	
DELIVERY	S	19	27	25										71
	O	17	24	24										65
	%	89.5	88.9	96.0										91.5
	G	B	B	B										B
QUALITY	C	68,710	52,090	73,050										193,850
	R	200	0	0										200
	%	0.29	0.00	0.00										0.10
	G	A	A	A										A

Catatan Khusus :

1. Hasil yang sesuai dengan standard nilai PT. National Gobel kami ucapkan terima kasih dan mohon dipertahankan atau ditingkatkan untuk bulan-bulan berikutnya.
2. Untuk hasil yang kurang sesuai dengan standard nilai PT. National Gobel, harus diperbaiki sesuai dengan standard penilaian yang telah ditetapkan pada bulan-bulan berikutnya.
3. Jika terjadi ketidak sesuaian data yang kami sampaikan dengan data menurut catatan supplier, agar dikonfirmasikan dengan departemen terkait.

Demikianlah pemberitahuan kami, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, 10 Juli 2000
Dept. Purchasing & Export

H Muhammad Ali
Manager

Keterangan :
S : Schedule delivery
O : On Time delivery
C : Checking Parts
R : Reject Parts
G : Grade