

## DAFTAR PUSTAKA

1. Arikunto, Suharsimi, Dr.; *“Manajemen Penelitian”*, cetakan pertama, Penerbit RINEKA CIPTA, Jakarta, 1990.
2. Walpole, Ronald E., Myers, Raymond H; *“Ilmu Peluang dan Statistika untuk Insinyur dan Ilmuwan”*, edisi ke-4, Penerbit ITB Bandung, 1995.
3. Hasan, M.Iqbal, Ir., M.M.; *“Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya”*, Penerbit GHALIA INDONESIA, Jakarta, 2002.
4. Margono, S., Drs.; *“Metodologi Penelitian Pendidikan”*, Penerbit RINEKA CIPTA, Semarang, 1996.
5. Nasution, S., Prof., Dr., M.A.; *“Metode Research”*, Penerbit BUMI AKSARA, Jakarta, 1996.
6. Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Berry, Leonard L.; *“Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations”*, The Free Press, New York, 1990.
7. Sugiyono, DR.; *“Metode Penelitian Administrasi”*, Penerbit ALFABETA, Bandung, 2002.
8. Sukardi, Prof., Ph.D.; *“Metodologi Penelitian Pendidikan : Kompetensi dan Praktiknya”*, Penerbit BUMI AKSARA, Jakarta, 2003.
9. Supranto, J., Prof., M.A.; *“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar”*, Penerbit RINEKA CIPTA, Jakarta, 2001.
10. Tjiptono, Fandy; *“Manajemen Jasa”*, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 1996.
11. Walpole, Ronald E.; *“Pengantar Statistika”*, edisi ke-3, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1993.

## KOMENTAR DOSEN PENGUJI

Nama Mahasiswa : Devina  
NRP : 0323119  
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Konsumen (studi kasus di FredLin'Z Fitness Centre, Paskal HyperSquare C-21, Bandung)

Komentar – Komentar Dosen Penguji :

1. Bapak Rudijanto Muis, ST., MT.

- Abstrak :
  - coba perbaiki lagi aliran penulisan kalimatnya ! Sehubungan dengan fitness!
  - Lengkapi lagi info yang bisa dilihat dalam abstrak, seperti data dan metodenya
- Bab 1 :
  - Apa permasalahan yang terjadi belum terbaca di latar belakang masalah
  - Cek lagi aliran kalimatnya
  - Kapan dikatakan member ? yang diambil dari mana ?
- Bab 3 :
  - Cek lagi aliran metodologi penelitiannya dan penjelasannya
  - Tambahkan keterangan sumber-sumber tabelnya dari mana
- Bab 4 :
  - Tambahkan keterangan lampirannya dapat dilihat di mana
- Bab 5 :
  - Tambahkan lampiran tabel r
  - Perdalam lagi analisis gap-gapnya. Hati-hati dengan gap dan penyebab gap

- Usulan muncul darimana ? analisis dan usulan belum terlihat hubungannya
2. Ibu Ir. Christina Wirawan, MT.
- Cek lagi redaksional à garis tabel yang hilang, tabel atau gambar melebihi margin, tabel dan text tumpang tindih
  - Usulan lebih konkrit à ingat juga tentang segmen pasar yang jadi target FredLin'Z
  - Tambahkan tabel perbandingan semua gap
3. Bapak Ir. Rudy Wawolumaja M.Sc., M.Eng.
- Hal 3.3 : alur anak panah kalau tidak valid dan tidak reliabel ?
  - Salah ejaan ada hal 4.1 à “Angkat Besi”
  - Hal L.7.1 à Nilai-nilai r Product Moment

## DATA PENULIS

Nama : Devina  
Alamat di Bandung : Jl. Dr. Sukimin No 8 Bandung 40173  
Alamat Asal : -  
No. Telp Bandung : 022-4230006  
No. Telp Asal : -  
No. Handphone : 08122334033  
Alamat email : -  
Pendidikan : SMUK 2 BPK Bandung (2000-2003)  
Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri Universitas  
Kristen Maranatha  
Nilai Tugas Akhir : A  
Tanggal USTA : 8 Agustus 2007