

81% Unique

Total 11108 chars, 1390 words, 60 unique sentence(s).

Custom Writing Services - Paper writing service you can trust. Your assignment is our priority! Papers ready in 3 hours! Proficient writing: top academic writers at your service 24/7! Receive a premium level paper!

STORE YOUR DOCUMENTS IN THE CLOUD - 1GB of private storage for free on our new file hosting!

Results	Query	Domains (original links)
Unique	Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Mudik-BalikGratis Moda Kereta Api di Jawa Timur Nyoman SusiptaUniversitas Gajayana, Jl	-
Unique	Mertojoyo, Blok L, Merjosari, Malang	-
Unique	E-mail : lancerektec@yahoo.comAbstrak	-
5 results	Tradisi mudik mejadi sangat fenomenal karena dilakukan oleh ribuan orang bahkan jutaan masyarakat indonesia	unyiltea.blogspot.com sosiologis.blogspot.com deeaidea88.blogspot.com sosiologis.blogspot.com scribd.com
Unique	Untuk melakukan perjalanan mudik dibutuhkan biaya yang tidak sedikit khususnya untuk transportasi	-
Unique	Minat masyarakat yang menggunakan sarana angkutan tersebut cukup besar, sehingga perlu dilayani dengan baik	-
1,500 results	dan polusi yang dihasilkan sebesar 4.4	text-id.123dok.com documents.worldbank.org id.123dok.com ekonomipemerintahan17.blogspot.com mafiadoc.com academia.edu feeds.feedburner.com id.123dok.com iwanirawanumc2009.blogspot.com academia.edu
Unique	Kata Kunci: Angkutan mudik Balik Gratis, Kinerja Pelayanan, Moda Kereta Api1	-
Unique	baik teologis, sosiologis, maupun ekonomis	-
1 results	Namun demikian biaya transport tersebut seringkali memberatkan pemudik, khususnya kalangan menengah kebawah	scribd.com

Unique	Meskipun pemudik tidak perlu membayar dalam menggunakan angkutan Kereta api yang disediakan, pemerintah prov	-
Unique	Jawa Timur tetap memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemudik2	-
Unique	Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan [2]	-
Unique	Kepuasan penumpang adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan telah dipenuhi dengan baik	-
Unique	Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan	-
Unique	Hal ini tentu sangat penting bagi pelayanan publik	-
Unique	Metodologi Metode yang digunakan untuk evaluasi pelayanan adalah analisis deskriptif kuantitatif [4]	-
Unique	Gambar berikut menunjukkan karakteristik penumpang berdasarkan jenis kelamin Sumber: diolah dari data primer, 2015 Gambar	-
Unique	Gambar berikut menunjukkan Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia Sumber: diolah dari data primer, 2015 Gambar	-
Unique	Pekerjaan lain-lain didominasi dengan ibu rumah tangga	-
Unique	Prosentase penumpang berdasarkan mata pencaharian pada ditunjukkan pada gambar berikut	-
Unique	Sumber: diolah dari data primer, 2015 Gambar	-
Unique	Dapat disimpulkan bahwa pemudik terbesar memiliki penghasilan kurang dari 1,5 juta sebanyak 45%	-
Unique	Hal tersebut menunjukkan bahwa pemudik terbesar merupakan masyarakat menengah ke bawah	-
Unique	Sumber: diolah dari data primer, 2015 Gambar	-
Unique	Prosentase penumpang Berdasarkan Pendapatan/bulan C	-
Unique	Sumber: diolah dari data primer, 2015 Gambar	-
Unique	Skala penilaian yang digunakan adalah sebagai berikut: 1) sangat buruk	-
Unique	Gambar berikut menunjukkan kinerja pelayanan mudik – balik gratis Moda KA menurut persepsi penumpang	-
Unique	Sumber: diolah dari data primer, 2015 Gambar	-
Unique	Persepsi Penumpang Terhadap Indikator Pelayanan Mudik Balik Gratis KA 2015	-
Unique	Daftar Referensi [1] Mutyarini, Diah, Mudik dan Peak Season, Kedaulatan Rakyat tanggal 21 Agustus 2012	-

8,210 results	Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Controlling	books.google.com.jm worldcat.org mypearsonstore.com searchworks.stanford.edu quizlet.com s3.amazonaws.com ru.citaty.net citations-celebres.fr catalog.shsu.edu
Unique	New Jersey : Prentice-Hall, Inc	-
Unique	Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam ManajemenBisnis Total	-
Unique	Jakarta: Gramedia Pustaka Utama	-
Unique	Metodologi Penelitian Research, Jilid I, Yogyakarta : Yayasan Penerbit Fak	-
2 results	64 Institut Teknologi Nasional Malang SENIATI 2016	scribd.com
Unique	kereta api, sebanyak 14 rangkaian kereta untuk mengangkut 89.943 penumpang dengan jurusan Surabaya-Madiun, Surabaya-Bojonegoro, Surabaya-	-
1 results	Evaluasi pelayanan yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan persepsi masyarakat pengguna angkutan mudik balik	scribd.com
1 results	Dengan 5 indikator yaitu prosedur pendaftaran, Keselamatan dan keamanan perjalanan, ketepatan waktu perjalanan, Kenyamanan	scribd.com
Unique	Hasil evaluasi kinerja pelayanan Nilai Indicator Prosedur pendaftaran sebesar 4.3, keselamatan dan keamanan sebesar	-
Unique	tahun 2015 terindikasi cukup baik sehingga diharapkan kinerja pelayanan tahun ini dapat dipertahankan dan ditingkatkan	-
Unique	PendahuluanMudik adalah salah satu tradisi dalam lebaran, yaitu kegiatan pulang kampung kaum urban ke	-
13 results	Beberapa tahun belakangan ini, mudik menjadi satu fenomena sosial-keagamaan yang menarik untuk diperbincangkan, karena	sosiologis.blogspot.com tutisetiyawati.blogspot.com fajar2humanity.blogspot.com journal.untar.ac.id journal.untar.ac.id deeaia88.blogspot.com tutisetiyawati.blogspot.com unyiltea.blogspot.com scribd.com fajar2humanity.blogspot.com
Unique	Perbincangan terhadap fenomena ini menjadi penting karena nuansa yang terkandung di dalamnya yang dapat	-
Unique	Untuk melakukan perjalanan mudik dibutuhkan sarana transportasi salah satu contohnya adalah moda transportasi kereta api	-
Unique	provinsi Jawa timur menyediakan mudik gratis dengan angkutan kereta api, sebanyak 14 rangkaian kereta untuk	-
2 results	yang menarik untuk diamati karena sebagian besar masyarakat menggunakan transportasi ini untuk berbagai keperluan dan	ejournal.gunadarma.ac.id scribd.com

Unique	umum dimana kereta memiliki karakteristik dan keunggulan khusus, terutama dalam kemampuannya untuk mengangkut, baik orang		-
Unique	60 Institut Teknologi Nasional Malang SENIATI 2016 ruang, memiliki tingkat pencemaran yang rendah, dan		-
1 results	Proses pelayanan mudik balik gratis dimulai dari pelayanan pendaftaran, pelayanan pada saat pemberangkatan, dan pelayanan	scribd.com	
Unique	dihasilkan Kualitas pelayanan merupakan suatu konsep tentang cara menanamkan kualitas pelayanan pada setiap fase penyelenggaraan jasa		-
Unique	Kualitas pelayanan sangat penting pada industri jasa, khususnya dalam industri jasa yang memerlukan suatu tingkat		-
Unique	Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan		-
Unique	Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan		-
Unique	pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi		-
Unique	dengan data hasil survey lapangan berupa wawancara dan kuesioner kepada 100 responden penumpang mudik		-
Unique	balik gratis moda KA di Jawa Timur tahun 2015 adalah mengetahui Karakteristik Penumpang yang dianalisis		-
1 results	Berdasarkan jenis kelamin, sebanyak 62% penumpang berjenis kelamin perempuan sedangkan sisanya sebanyak 38% berjenis	scribd.com	
Unique	usia dibedakan menjadi 4 kelompok yaitu pemudik dengan usia dibawah 20 tahun, 20-30 tahun, 21-40		-
Unique	diketahui pemudik dengan usia dibawah 20 tahun sebanyak 6%, 20-30 tahun sebanyak 29 %,		-
1 results	Dapat disimpulkan bahwa kegiatan mudik balik gratis moda KA di Jawa timur tahun 2015	scribd.com	
Unique	Karakteristik Penumpang Mudik dan Balik Gratis Moda KA, tahun 2015 Berdasarkan Usia Karakteristik penumpang berdasarkan jenis		-
Unique	Pemudik yang bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 18%, buruh sebanyak 31%, pedagang sebanyak 26%.		-
Unique	adalah buruh sebanyak 31% sedangkan pengguna jasa kegiatan mudik balik gratis moda bus terkecil berdasarkan		-
Unique	Prosentase penumpang Berdasarkan Jenis pekerjaan Kegiatan mudik balik gratis moda bus di Jawa Timur tahun		-
Unique	Karakteristik berdasarkan jumlah penghasilan dibedakan menjadi kurang dari 1,5 juta, 1-5 juta -		-
Unique	sebanyak 21%, penghasilan 1,5 - 2 juta sebanyak 37%, penghasilan 2 - 2,5 juta sebanyak		-

Unique	62Institut Teknologi Nasional Malang SENIATI 2016 Berdasarkan kepemilikan kendaraan, responden yang memiliki kendaraan berupa	-
Unique	Provinsi Jawa Timur tahun2015 dinilai dari 5 indikator yaitu prosedur pendaftaran, Keselamatan dan keamanan perjalanan,	-
Unique	dari baik.5) Indikator polusi yang dihasilkan 4.4 yang menandakan lebih besar dari baik kurang darisangat	-
1 results	di Provinsi Jawa Timur tahun 2015 terindikasi cukup baik sehingga diharapkan kinerja pelayanan tahun ini	scribd.com

Top plagiarizing domains: **scribd.com** (11 matches); **sosiologis.blogspot.com** (3 matches); **academia.edu** (2 matches); **tutisetyawati.blogspot.com** (2 matches); **unyltea.blogspot.com** (2 matches); **id.123dok.com** (2 matches); **fajar2humanity.blogspot.com** (2 matches); **deeaia88.blogspot.com** (2 matches); **journal.untar.ac.id** (2 matches); **ru.citaty.net** (1 matches); **s3.amazonaws.com** (1 matches); **catalog.shsu.edu** (1 matches); **ejournal.gunadarma.ac.id** (1 matches); **quizlet.com** (1 matches); **citations-celebres.fr** (1 matches); **books.google.com.jm** (1 matches); **ekonomipemerintahan17.blogspot.com** (1 matches); **documents.worldbank.org** (1 matches); **text-id.123dok.com** (1 matches); **mafiadoc.com** (1 matches); **feeds.feedburner.com** (1 matches); **mypearsonstore.com** (1 matches); **worldcat.org** (1 matches); **iwansirawanumc2009.blogspot.com** (1 matches); **searchworks.stanford.edu** (1 matches);

Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Mudik-Balik Gratis Moda Kereta Api di Jawa Timur | Nyoman Susipta Universitas Gajayana, Jl. Mertojoyo, Blok L, Merjosari, Malang. E-mail : lancereltec@yahoo.com Abstrak. Tradisi mudik menjadi sangat fenomenal karena dilakukan oleh ribuan orang bahkan jutaan masyarakat Indonesia. Untuk melakukan perjalanan mudik dibutuhkan biaya yang tidak sedikit khususnya untuk transportasi. Pada musim mudik-balik tahun 2015 Pemerintah provinsi Jawa timur menyediakan mudik gratis dengan angkutan kereta api, sebanyak 14 rangkaian kereta untuk mengangkut 89.943 penumpang dengan jurusan Surabaya-Madiun, Surabaya-Bojonegoro, Surabaya- Banyuwangi, Surabaya-Malang-Blitar. Minat masyarakat yang menggunakan sarana angkutan tersebut cukup besar, sehingga perlu dilayani dengan baik. Evaluasi pelayanan yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan persepsi masyarakat pengguna angkutan mudik balik gratis dengan metode deskriptif kuantitatif. Dengan 5 indikator yaitu prosedur pendaftaran, Keselamatan dan keamanan perjalanan, ketepatan waktu perjalanan, Kenyamanan perjalanan, dan tingkat polusi yang dihasilkan. Hasil evaluasi kinerja pelayanan Nilai Indikator Prosedur pendaftaran sebesar 4.3, keselamatan dan keamanan sebesar 3.72, ketepatan waktu perjalanan sebesar 3.89, dan Kenyamanan sebesar 3.69. dan polusi yang dihasilkan sebesar 4.4. dengan demikian pelayanan kegiatan mudik balik gratis moda Kereta Api di Provinsi Jawa Timur tahun 2015 terindikasi cukup baik sehingga diharapkan kinerja pelayanan tahun ini dapat dipertahankan dan ditingkatkan dalam pelaksanaan mudik gratis di tahun berikutnya. Kata Kunci: Angkutan mudik Balik Gratis, Kinerja Pelayanan, Moda Kereta Api.1. Pendahuluan Mudik adalah salah satu tradisi dalam lebaran, yaitu kegiatan pulang kampung kaum urban ke kota asal mereka [1]. Beberapa tahun belakangan ini, mudik menjadi satu fenomena sosial-keagamaan yang menarik untuk diperbincangkan, karena telah menjadi tradisi yang fenomenal di lingkungan umat Islam Indonesia, terutama pada hari-hari lebaran. Perbincangan terhadap fenomena ini menjadi penting karena nuansa yang terkandung di dalamnya yang dapat dianalisis dari berbagai pendekatan; baik teologis, sosiologis, maupun ekonomis. Untuk melakukan perjalanan mudik dibutuhkan sarana transportasi salah satu contohnya adalah moda transportasi kereta api yang banyak digunakan oleh pemudik. Namun demikian biaya transport tersebut seringkali memberatkan pemudik, khususnya kalangan menengah kebawah. Dalam rangka membantu meringankan beban biaya transportasi pemudik tersebut, pada musim mudik-balik tahun 2015 Pemerintah provinsi Jawa timur menyediakan mudik gratis dengan angkutan kereta api, sebanyak 14 rangkaian kereta untuk mengangkut 89.943 penumpang dengan jurusan Surabaya-Madiun, Surabaya-Bojonegoro, Surabaya-Banyuwangi, Surabaya-Malang-Blitar. Meskipun pemudik tidak perlu membayar dalam menggunakan angkutan Kereta Api yang disediakan, pemerintah prov. Jawa Timur tetap memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemudik.2. Kualitas Pelayanan Mudik Balik Gratis Moda Kereta Api jasa transportasi angkutan Kereta Api menjadi sektor yang menarik untuk diamati karena sebagian besar masyarakat menggunakan transportasi ini untuk berbagai keperluan dan kepentingan. Kereta api memiliki karakteristik dan keunggulan yang lebih dibanding rivalnya yaitu bus dan angkutan umum dimana kereta memiliki karakteristik dan keunggulan khusus, terutama dalam kemampuannya untuk mengangkut, baik orang maupun barang secara masal, menghemat energi, menghemat pengguna. 60 Institut Teknologi Nasional Malang | SENIATI 2016 Ruang, memiliki tingkat pencemaran yang rendah, dan yang terpenting adalah kecepatannya yang dapat menghemat waktu perjalanan. Proses pelayanan mudik balik gratis dimulai dari pelayanan pendaftaran, pelayanan pada saat pemberangkatan, dan pelayanan selama diperjalanan. Dengan demikian dalam penelitian kriteria pelayanan yang dinilai adalah: 1) kemudahan prosedur pendaftaran, 2) Keselamatan dan keamanan perjalanan, 3) ketepatan waktu perjalanan, 4) Kenyamanan perjalanan, dan 5) tingkat polusi yang dihasilkan. Kualitas pelayanan merupakan suatu konsep tentang cara menanamkan kualitas pelayanan pada setiap fase penyelenggaraan jasa dan melibatkan semua personel yang ada dalam organisasi. Kualitas pelayanan sangat penting pada industri jasa, khususnya dalam industri jasa yang memerlukan suatu tingkat keunggulan melalui peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan [2]. Kepuasan penumpang adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan telah dipenuhi dengan baik. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif [3]. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini tentu sangat penting bagi pelayanan publik. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.3. Metodologi Metode yang digunakan untuk evaluasi pelayanan adalah analisis deskriptif kuantitatif [4]. dengan data hasil survey lapangan berupa wawancara dan kuesioner kepada 100 responden penumpang mudik balik gratis moda KA tahun 2015. Evaluasi Pelayanan Mudik Balik Gratis Moda Kereta Api (KA) Bagian awal evaluasi pelayanan kegiatan mudik balik gratis moda KA di Jawa Timur tahun 2015 adalah mengetahui Karakteristik Penumpang yang dianalisis berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan, penghasilan, usia dan kepemilikan kendaraan. Berdasarkan jenis kelamin, sebanyak 62% penumpang berjenis kelamin perempuan sedangkan sisanya sebanyak 38% berjenis kelamin laki-laki. Gambar berikut menunjukkan karakteristik penumpang berdasarkan jenis kelamin Sumber: diolah dari data primer, 2015 Gambar 1. Karakteristik Penumpang Mudik dan Balik Gratis Moda KA, tahun 2015 Berdasarkan Jenis Kelamin Karakteristik pemudik berdasarkan usia dibedakan menjadi 4 kelompok yaitu pemudik dengan usia dibawah 20 tahun, 20-30 tahun, 21-40 tahun, dan diatas 40 tahun. diketahui pemudik dengan usia dibawah 20 tahun sebanyak 6%, 20-30 tahun sebanyak 29%, 21-40 tahun sebanyak 33%, dan diatas 40 tahun sebanyak 32%. Dapat disimpulkan bahwa kegiatan mudik balik gratis moda KA di Jawa timur tahun 2015 didominasi oleh pemudik berusia 31-40 tahun sebanyak 33%. Gambar berikut menunjukkan Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia Sumber: diolah dari data primer, 2015 Gambar 2. Karakteristik Penumpang Mudik dan Balik Gratis Moda KA, tahun 2015 Berdasarkan Usia Karakteristik penumpang berdasarkan jenis pekerjaan dibedakan menjadi 5 yaitu karyawan swasta, buruh, pedagang, pelajar/mahasiswa, dan lain-lain. Pemudik yang bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 18%, buruh sebanyak 31%, pedagang sebanyak 26%, pelajar/mahasiswa sebanyak 15% dan lain-lain sebanyak 10%. Pekerjaan lain-lain didominasi dengan ibu rumah tangga. Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa kegiatan mudik balik gratis moda bus terbesar berdasarkan mata pencaharian adalah buruh sebanyak 31% sedangkan pengguna jasa kegiatan mudik balik gratis moda bus terkecil berdasarkan mata pencaharian adalah lain-lain sebesar 10%. Persentase penumpang berdasarkan mata pencaharian pada ditunjukkan pada gambar berikut. Sumber: diolah dari data primer, 2015 Gambar 3. Persentase penumpang Berdasarkan Jenis pekerjaan Kegiatan mudik balik gratis moda bus di Jawa Timur tahun 2015 disediakan bagi kalangan masyarakat menengah ke bawah. Karakteristik berdasarkan jumlah penghasilan dibedakan menjadi kurang dari 1,5 juta, 1-5 juta - 2 juta, 2 juta-2,5 juta dan lebih dari 2,5 juta. Berdasarkan hasil analisis, dapat diketahui jumlah pemudik yang memiliki penghasilan kurang dari 1,5 juta sebanyak 21%, penghasilan 1,5 - 2 juta sebanyak 37%, penghasilan 2 - 2,5 juta sebanyak 29%, dan penghasilan lebih besar dari 2,5 juta sebanyak 1 orang. Dapat disimpulkan bahwa pemudik terbesar memiliki penghasilan kurang dari 1,5 juta sebanyak 45%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemudik terbesar merupakan masyarakat menengah ke bawah. Sumber: diolah dari data primer, 2015 Gambar 4. Persentase penumpang Berdasarkan Pendapatan/bulan C. 62 Institut Teknologi Nasional Malang | SENIATI 2016 Berdasarkan kepemilikan kendaraan, responden yang memiliki kendaraan berupa Mobil pribadi sebanyak 8%, Sepeda motor sebanyak 62% dan tidak memiliki kendaraan sebanyak 30%. Sumber: diolah dari data primer, 2015 Gambar 5. Persentase penumpang Berdasarkan Kepemilikan kendaraan Evaluasi kinerja pelayanan kegiatan mudik balik gratis moda bus di Provinsi Jawa Timur tahun 2015 dinilai dari 5 indikator yaitu prosedur pendaftaran, Keselamatan dan keamanan perjalanan, ketepatan waktu perjalanan, Kenyamanan perjalanan, dan tingkat polusi yang dihasilkan. Skala penilaian yang digunakan adalah sebagai berikut: 1) sangat buruk; 2) buruk; 3) cukup; 4) baik; dan 5) sangat baik. Berdasarkan hasil penilaian persepsi penumpang Nilai rata-rata indikator pelayanan mudik balik gratis moda KA tahun 2015 adalah sebagai berikut: 1) Indikator Prosedur pendaftaran sebesar 4,3 yang menandakan lebih besar dari baik kurang dari sangat baik. 2) Indikator keselamatan dan keamanan sebesar 3.72 yang menandakan lebih besar dari cukup tetapi kurang dari baik. 3) Indikator ketepatan waktu perjalanan sebesar 3.89 yang menandakan lebih besar dari cukup tetapi kurang dari baik. 4) Indikator kenyamanan sebesar 3.69 yang menandakan lebih besar dari cukup tetapi kurang dari baik. 5) Indikator polusi yang dihasilkan 4.4 yang menandakan lebih besar dari baik kurang dari sangat baik. Gambar berikut menunjukkan kinerja pelayanan mudik - balik gratis Moda KA menurut persepsi penumpang. Sumber: diolah dari data primer, 2015 Gambar 6. Persepsi Penumpang Terhadap Indikator Pelayanan Mudik Balik Gratis KA 2015. Kesimpulan Secara umum dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan kegiatan mudik balik gratis moda Kereta Api di Provinsi Jawa Timur tahun 2015 terindikasi cukup baik sehingga diharapkan kinerja pelayanan tahun ini dapat dipertahankan dan ditingkatkan dalam pelaksanaan mudik gratis di tahun berikutnya.6. Daftar Referensi [1] Mutyarini, Diah, Mudik dan Peak Season, Kedaulatan Rakyat tanggal 21 Agustus 2012. [2] Kotler, Philip. Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Controlling. New Jersey : Prentice-Hall, Inc. 1997. [3] Vincent, Gasperz. Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 1997. [4] Hadi, Sutrisno. Metodologi Penelitian Research, Jilid I, Yogyakarta : Yayasan Penerbit Fak. Psikologi UGM. 1987. C. 64 Institut Teknologi Nasional Malang | SENIATI 2016