

**PENGARUH PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. REKA  
CIPTA ANUGRAH**

**Tugas Akhir**

Disusun sebagai salah satu syarat untuk  
menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Diploma IV

Oleh

Harefa Syurga Ma'arif

222412913



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN TEKNOLOGI REKAYASA  
JURUSAN TEKNIK MANUFAKTUR  
POLITEKNIK MANUFAKTUR BANDUNG**

**2025**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Tugas Akhir yang berjudul:

**Pengaruh Pengendalian Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Pelanggan Pada CV. Reka Cipta Anugrah**

Oleh:

Harefa Syurga Ma'arif

222412913

Telah direvisi, disetujui, dan disahkan sebagai Tugas Akhir penutup program  
pendidikan Sarjana Terapan (Diploma IV)  
Politeknik Manufaktur Bandung

Bandung, 6 Agustus 2025

Disetujui,

Pembimbing I,



**Supriyadi Sadikin, S.IP., M.Si**  
NIP. 197405112001121001

Pembimbing II,



**Emma Dwi Ariyani, S.Psi., M.Si**  
NIP. 197406212005012001

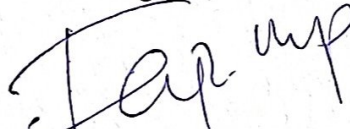
Disahkan,

Ketua Penguji,



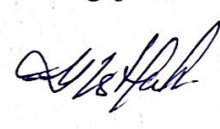
**Dede Sujana M.Pd**  
NIP. 196902082002121002

Penguji I,



**Fajrin Muharokah Parhani, M.H**  
NIP. 199010232024062004

Penguji II,



**Yeni Latipah, M.Pd**  
NIP. 199209062024062001

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Sebagai Civitas Akademika Politeknik Manufaktur Bandung, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Harefa Syurga Ma'arif  
NIM : 222412913  
Jurusan : Teknik Manufaktur  
Program Studi : Manajemen Teknologi Rekayasa  
Jenjang Studi : Diploma 4  
Jenis Karya : Tugas Akhir  
Judul Karya : Pengaruh Pengendalian Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Reka Cipta Anugrah

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri (orisinal) atas bimbingan para Pembimbing.
2. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya (referensi).
3. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja atau tidak, saya bersedia menerima akibatnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bandung  
Pada tanggal : 06 – 08 – 2025  
Yang Menyatakan,

Harefa Syurga Ma'arif  
NIM 222412913

## PERNYATAAN HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL (HKI)

Sebagai Civitas Akademika Politeknik Manufaktur Bandung, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Harefa Syurga Ma'arif  
NIM : 222412913  
Jurusan : Teknik Manufaktur  
Program Studi : Manajemen Teknologi Rekayasa  
Jenjang Studi : Diploma 4  
Jenis Karya : Tugas Akhir  
Judul Karya : Pengaruh Pengendalian Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Reka Cipta Anugrah

Menyatakan/menyetujui bahwa:

1. Segala bentuk Hak Kekayaan Intelektual terkait dengan tugas akhir tersebut menjadi milik Institusi Politeknik Manufaktur Bandung, yang selanjutnya pengelolaanya berada dibawah Jurusan dan Program Studi, dan diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Memberikan kepada Politeknik Manufaktur Bandung Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas hasil tugas akhir saya tersebut. beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini, maka Politeknik Manufaktur Bandung berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama-nama Dosen Pembimbing dan nama saya sebagai anggota penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bandung  
Pada tanggal : 06 – 08 – 2025  
Yang Menyatakan,

Harefa Syurga Ma'arif  
NIM 222412913

## **MOTO PRIBADI**

Berangkat dengan penuh keyakinan. Berjalan dengan penuh keikhlasan dan Istiqomah dalam menghadapi cobaan. Hanya kepada Allah saya mengabdikan, memohon ampunan dan pertolongannya.

Tugas akhir ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya tercinta, kakak dan adik saya, teman-teman saya dan semua pihak yang telah membantu saya menyelesaikan tugas akhir ini. Jazakallahu Khairan

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang hanya kepadaNya kami memuji, memohon pertolongan, dan mohon keampunan. Kami berlindung kepadaNya dari kekejian diri dan kejahatan amalan kami. Barang siapa yang diberi petunjuk oleh Allah maka tidak ada yang dapat menyesatkan, dan barang siapa yang tersesat dari jalanNya maka tidak ada yang dapat memberinya petunjuk. Dan aku bersaksi bahwa tiada sembah yang berhak disembah melainkan Allah saja, yang tiada sekutu bagiNya. Dan aku bersaksi bahwa Muhammad adalah hambaNya dan RasulNya.

Atas petunjuk dan pertolongan-Nya, Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul: **“Pengaruh Pengendalian Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Reka Cipta Anugrah”**.

Tugas akhir dibuat dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan (Diploma-IV) pada Program Studi Manajemen Teknologi Rekayasa di Politeknik Manufaktur Bandung.

Terselesaikannya tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Direktur Politeknik Manufaktur Bandung, Bapak Dharma Firmansyah U., SST., MT.
2. Ketua Jurusan Teknik Manufaktur, Bapak Dr. Herman Budi Harja S.T., M.T.
3. Ketua Program Studi Manajemen Teknologi Rekayasa Manufaktur, Ibu Emma Dwi Ariyani S.Psi, M.Si.
4. Para Pembimbing tugas akhir Bapak Supriyadi Sadikin, S.IP., M.Si. dan Ibu Emma Dwi Ariyani S.Psi, M.Si.
5. Para Penguji sidang tugas akhir Bapak Dede Sujana, M.Pd., Ibu Fajrin Mubarakah Parhani, S.H, M.H., dan Ibu Yeni Latipah M.Pd.
6. Panitia tugas akhir yang telah memberikan fasilitas, dukungan teknis, serta

arahan yang mendukung kelancaran penyusunan tugas akhir ini.

7. Teristimewa kepada Orang Tua penulis Ibu Rini Ruhimah dan Ayah Samsul Ma'arif yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril, materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Untuk kakak dan adik tercinta atas segala doa, dukungan, motivasi dan kasih sayang yang diberikan hingga selesainya tugas akhir ini.
9. Untuk Alya Maulidina Dewi dan seluruh sahabat-sahabat saya yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis dan selalu memberi semangat selama pengerjaan tugas akhir ini

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua. Aamiiin Ya Robbal Alamin.

Bandung, 6 Agustus 2025

Penulis

## ABSTRAK

Kepuasan pelanggan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan perusahaan dalam mengendalikan kualitas pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh dan hubungan dari pengendalian kualitas pelayanan yang diberikan CV. Reka Cipta Anugrah terhadap kepuasan pelanggan. Kurangnya data konkret dari perusahaan sebagai dasar untuk melakukan peninjauan ulang atau evaluasi internal terkait pengendalian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menjadi alasan utama dilakukannya penelitian ini. Sehingga diperlukan kajian lebih mendalam untuk memenuhi kebutuhan internal perusahaan dalam memperoleh data yang dapat digunakan untuk mengetahui, mengevaluasi, dan menindaklanjuti pelaksanaan pengendalian kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif, dengan populasi penelitian yaitu pelanggan CV. Reka Cipta Anugrah. Penetapan sampel dengan menggunakan *non probability sampling* yaitu sampling jenuh. Data didapatkan melalui pengukuran analisis menggunakan software IBM SPSS Statistics 31.0 (*trial lisenca*). Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah terdiri dari uji asumsi klasik yang terdiri uji normalitas dan uji hipotesis dengan menggunakan uji regresi linear sederhana, uji korelasi, uji-t, dan uji koefisien determinasi. Hasil menunjukkan bahwa adanya hubungan positif dan pengaruh yang signifikan antara pengendalian kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Semakin tinggi tingkat pengendalian kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan pada CV. Reka Cipta Anugrah.

**Kata kunci:** Pengendalian Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Penelitian Kuantitatif

## **ABSTRACT**

*Customer satisfaction is a key indicator in evaluating a company's success in controlling the quality of its services. This study aims to analyze the extent of the influence and relationship between the service quality control implemented by CV. Reka Cipta Anugrah and customer satisfaction. The primary reason for conducting this research is the lack of concrete data within the company that could be used as a basis for internal reviews or evaluations regarding the impact of service quality control on customer satisfaction. Therefore, an in-depth study is necessary to meet the company's internal needs by providing data that can be used to assess, evaluate, and follow up on the implementation of service quality control practices that affect customer satisfaction levels. This study employed a quantitative research method, with the population consisting of customers of CV. Reka Cipta Anugrah. The sampling method used was non-probability sampling, specifically total population sampling (saturated sampling). Data were obtained and analyzed using IBM SPSS Statistics 31.0 (trial license). The analytical techniques used included classical assumption testing (normality test) and hypothesis testing using simple linear regression, correlation analysis, t-test, and coefficient of determination. The results indicate a positive and significant relationship between service quality control and customer satisfaction. In other words, the higher the level of service quality control, the higher the customer satisfaction at CV. Reka Cipta Anugrah.*

**Keywords:** *Service Quality Control, Customer Satisfaction, Quantitative Research*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL (HKI)</b> .....	iii
<b>MOTO PRIBADI</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>I. BAB I PENDAHULUAN</b> .....	II-1
I.1 Latar Belakang .....	II-1
I.2 Rumusan Masalah .....	II-3
I.3 Batasan Masalah.....	II-3
I.4 Tujuan dan Manfaat.....	II-3
I.5 Hipotesis .....	II-4
I.6 Sistematika Penulisan.....	II-4
<b>II. BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	II-1
II.1 Tinjauan Teori .....	II-1
II.1.1 Kualitas .....	II-1
II.1.2 Pengendalian Kualitas .....	II-3
II.1.3 Kualitas Layanan.....	II-4
II.1.4 Sistem Manajemen Mutu .....	II-8
II.1.5 Kepuasan Pelanggan .....	II-10
II.2 Kerangka Berpikir .....	II-13

II.3	Studi Penelitian Terdahulu .....	II-14
III.	BAB III METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH .....	III-1
III.1	Lokasi Penelitian.....	III-1
III.2	Rancangan Penelitian.....	III-1
III.3	Jenis Penelitian .....	III-2
III.4	Populasi dan Sampel.....	III-2
III.5	Teknik Pengambilan Sampel .....	III-3
III.6	Sumber dan Metode Pengumpulan Data .....	III-3
III.7	Definisi Operasional Variabel .....	III-4
III.8	Skala Pengukuran Variabel.....	III-4
III.9	Uji Instrument.....	III-5
III.10	Alat Analisis Data.....	III-7
IV.	BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	IV-1
IV.1	Deskripsi Data.....	IV-1
IV.2	Analisis Data.....	IV-6
IV.2.1	Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	IV-6
IV.2.2	Uji Normalitas .....	IV-8
IV.2.3	Uji Korelasi .....	IV-9
IV.2.4	Uji Regresi Linear Sederhana .....	IV-9
IV.2.5	Uji Hipotesis (Uji-t) .....	IV-10
IV.2.6	Uji Koefisien Determinasi .....	IV-11
IV.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	IV-12
V.	BAB V PENUTUP.....	V-1
V.1	Kesimpulan.....	V-1
V.2	Saran.....	V-1
	DAFTAR PUSTAKA .....	iii

LAMPIRAN..... ii

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Kerangka Berpikir .....	II-14
Gambar III. 1 Alur Penelitian .....	III-1
Gambar IV. 1 Hasil Uji Normalitas .....	IV-8
Gambar IV. 2 Hasil Uji Korelasi .....	IV-9
Gambar IV. 3 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	IV-10
Gambar IV. 4 Hasil Uji-t.....	IV-11
Gambar IV. 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	IV-11

## DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Studi Penelitian Terdahulu .....	II-14
Tabel IV. 1 Tingkat Pengembalian Kuisisioner.....	IV-1
Tabel IV. 2 Descriptive Statistics.....	IV-1
Tabel IV. 3 Deskriptif Jawaban Responden Pada Variabel Pengendalian Kepuasan Pelanggan .....	IV-2
Tabel IV. 4 Deskriptif Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Pelanggan .....	IV-4
Tabel IV. 5 Uji Validitas .....	IV-6
Tabel IV. 6 Uji Reliabilitas .....	IV-7

# BAB I PENDAHULUAN

## **I.1 Latar Belakang**

Kualitas pelayanan adalah hal yang penting dalam dunia bisnis, khususnya pada perusahaan manufaktur. Hal ini begitu penting karena kualitas pelayanan akan menentukan kepuasan pelanggan kedepannya yang mana meningkatnya loyalitas pelanggan dan berpengaruh pada pendapatan perusahaan. Oleh karena itu kualitas pelayanan sudah semestinya menjadi perhatian bagi para pelaku bisnis.

Manajemen mutu adalah proses manajemen yang bertujuan menjaga mutu dari suatu produk atau pelayanan yang diberikan perusahaan [1]. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Hal ini berkaitan dengan salah satu prinsip manajemen mutu dalam ISO 9001:2015 yaitu *customer focus* seperti apa yang dikemukakan Gasperz [1] memberikan kepuasan kepada konsumen melalui pemenuhan kebutuhan dan persyaratan proses dan produk yang ditentukan pelanggan dan organisasi. Kepuasan pelanggan merupakan cerminan dari keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar oleh konsumen untuk loyal terhadap produk atau jasa tersebut [2]. Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler [3] berpendapat bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan.

Menurut Barry [4], pengukuran kualitas layanan sering disebut sebagai SERVQUAL dan didalamnya terdapat lima dimensi kualitas layanan yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Merujuk pada pendapat ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki keterkaitan yang sangat erat.

Kepuasan dinilai berdasarkan karakteristik atau ciri produk maupun layanan itu sendiri dan tingkat kesenangan itu bisa didapatkan pelanggan untuk pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan [5]. Menurut Kotler dan Keller [3] kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja produk yang diterima dengan harapannya. Dari definisi-definisi yang telah dijelaskan, kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai respon emosional atau

penilaian subjektif konsumen terhadap pengalaman menggunakan produk dan layanan yang mampu memenuhi harapan serta kebutuhannya.

Fera Kurniasari dan Eviatiwi [6] dalam penelitiannya pada tahun 2020 mengungkapkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan, sebagaimana dibuktikan pada studi terhadap pelanggan sebuah hotel di Semarang. Penelitian lain yang sejalan dilakukan oleh Fachrul Alfajar [7] pada tahun 2021, yang menemukan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berdasarkan studi yang dilakukan pada sebuah usaha retail di Kota Palu. Kedua penelitian tersebut menggunakan teori SERVQUAL sebagai instrument untuk mengukur hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan temuan dari kedua penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa teori SERVQUAL memiliki keterkaitan dan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun kajian mengenai pengaruh pengendalian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan pendekatan prinsip-prinsip manajemen mutu ISO 9001:2015 masih jarang dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini memilih untuk menggunakan prinsip ISO 9001:2015 sebagai dasar dalam mengukur pengendalian kualitas pelayanan, sementara teori SERVQUAL digunakan sebagai acuan dalam mengukur kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini, penulis mengambil sampel dari CV. Reka Cipta Anugrah dengan tujuan menganalisis hubungan dan pengaruh pengendalian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Reka Cipta Anugrah. Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan perusahaan dalam melengkapi data untuk mengetahui, mengevaluasi, dan menindak-lanjuti terkait pengendalian kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pelanggannya. Tidak adanya data perusahaan yang konkrit sebagai dasar peninjauan ulang atau evaluasi internal perusahaan terkait pengendalian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menjadi latar belakang penelitian ini dilakukan. Adapun kebutuhan penelitian akan digunakan sebagai evaluasi tahunan terkait kualitas pelayanan oleh CV. Reka Cipta Anugrah.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan dikaji diantaranya:

1. Bagaimana hubungan antara pengendalian kualitas pelayanan CV. Reka Cipta Anugrah dengan kepuasan pelanggan?
2. Bagaimana pengaruh pengendalian kualitas pelayanan yang dilakukan CV. Reka Cipta Anugrah terhadap kepuasan pelanggannya?

## **I.3 Batasan Masalah**

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis membatasi masalah agar dapat dibahas lebih spesifik diantaranya:

1. Variabel yang diteliti terbatas pada pengendalian kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
2. Populasi yang diteliti terbatas pada para pelanggan dari CV. Reka Cipta Anugrah.
3. Penelitian ini hanya menganalisis pengaruh dan hubungan pada pengendalian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Reka Cipta Anugrah secara keseluruhan.
4. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei dan analisis statistik. Aspek kualitatif ditujukan untuk memperkuat dan memperkaya hasil dari pendekatan kuantitatif.

Dengan membatasi masalah seperti di atas, penelitian dapat dilakukan dengan fokus yang lebih terarah dan terstruktur pada pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada CV. Reka Cipta Anugrah

## **I.4 Tujuan dan Manfaat**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis hubungan antara pengendalian kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada CV. Reka Cipta Anugrah.
2. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh pengendalian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Reka Cipta Anugrah.

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan pemahaman tentang seberapa besar pengaruh pengendalian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat membantu

perusahaan untuk lebih memerhatikan pengendalian kualitas pelayanan demi terciptanya kepuasan pelanggan yang baik.

2. Memberikan informasi kepada perusahaan manufaktur dalam pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan.

### **I.5 Hipotesis**

Berdasarkan Penelitian yang akan digunakan dan kerangka pemikiran, maka ditetapkan hipotesis penelitian.

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pengendalian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Reka Cipta Anugrah.

$H_1$  : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pengendalian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Reka Cipta Anugrah.

### **I.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika proposal Tugas Akhir ini dibahas dengan penjabaran sebagai berikut.

**BAB I PENDAHULUAN**, berisi uraian mengenai latar belakang masalah dari tugas akhir ini, perumusan masalah yang ingin diselesaikan penulis, tujuan dan manfaat, batasan masalah serta sistematika penulisan tugas akhir.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**, berisi gambaran umum tentang landasan teori untuk menjelaskan beberapa istilah dan ilmu terkait mengenai perencanaan biaya suatu proyek.

**BAB III METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH**, berisi langkah-langkah penyelesaian tugas akhir berupa pengumpulan data, studi literatur, dan perhitungan biaya.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**, berisi analisis data yang diperoleh dari hasil penelitian yang didapatkan setelah melakukan penelitian

**BAB V PENUTUP**, berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.