

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK.....	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR GRAFIK	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah / Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.4 Sistematika Penulisan	10
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN.....	11
2.1. Sejarah Perusahaan	11
2.2. Marketing Mix.....	12
2.2.1. Produk	12
2.2.2. Price	14
2.2.3. Place	14
2.2.4. Promotion	15
2.3. Struktur Organisasi	15
BAB III KAJIAN PUSTAKA	20
3.1 Pemasaran	20
3.2 Jasa	21
3.2.1 Karakteristik Jasa	21
3.2.2 Kualitas Jasa	22
3.3 Kepuasan Konsumen.....	23
3.4 Transportasi	25

3.4.1	Pelayaran	26
3.4.2	Prasarana Perhubungan Laut	27
3.4.3	Jenis Usaha Pelayaran	27
3.4.4	Pihak yang Terkait dalam Kegiatan Pelayaran Niaga ...	29
3.5	Jenis Kapal	29
3.6	Petikemas	30
3.7	Kerangka Pemikiran	31
BAB IV OBJEK DAN METODE PENELITIAN		33
4.1	Jenis penelitian	33
4.2	Objek Penelitian	33
4.3	Responden	33
4.4	Metode Pengumpulan Data	34
4.5	Metode Analisis Data	34
BAB V HASIL ANALISA		42
5.1	Data Hasil Penelitian	42
5.2	Analisa Data	42
5.2.1	Perlengkapan dan Kapasitas	43
5.2.2	Pemasaran dan Penjualan	47
5.2.3	Dokumentasi dan Customer Service	51
5.2.4	Keuangan	54
5.3	Upaya Perbaikan Pelayanan PT. IFL.....	56
5.3.1	Petikemas	63
5.3.2	Depo Petikemas	66
5.3.3	Jadwal Pelayanan	67
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		70
6.1	Kesimpulan	70
6.2	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN		75
RIWAYAT HIDUP		81