

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah.....	15
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	15
1.2.2. Perumusan Masalah.....	16
1.2.3. Batasan Masalah.....	16
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	17
1.3.1. Maksud Penelitian.....	17
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	17
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	17
1.4.1. Manfaat Penelitian.....	17
1.4.2. Kegunaan Penelitian.....	19

BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	20
2.2. Lingkup Bidang Usaha.....	23
2.3. Sumber Daya dan Struktur Organisasi.....	27
2.4. Tantangan Bisnis di Perusahaan.....	30
2.5. Proses Bisnis di Perusahaan.....	32

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1. Teori.....	34
3.1.1. Industri Jasa Pengangkutan	34
3.1.2. Konsep <i>Market Driven Strategy</i>	34
3.1.3. Siklus Hidup Produk / <i>Product Life Cycle</i>	36
3.1.4. Harga	39
3.1.5. Kualitas Jasa	41
3.1.6. Kualitas Layanan	42
3.1.7. Kepuasan Pelanggan	44
3.2. Penelitian Terdahulu.....	45
3.3. Kerangka Pemikiran.....	49
3.4. Hipotesis.....	50
3.4.1. Hubungan antara Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	50
3.4.2. Hubungan antara Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan.....	52
3.4.3. Hubungan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	52

3.4.4. Hubungan antara Harga, Kualitas Jasa dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	53
--	----

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1 Desain Penelitian.....	54
4.2 Variabel dan Pengukuran Penelitian.....	55
4.2.1. Variabel Bebas (<i>Independent</i>).....	56
4.2.2. Variabel Terikat (<i>Dependent</i>).....	56
4.2.3. Definisi Operasional Variabel.....	57
4.3. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	59
4.3.1. Jenis dan Sumber Data.....	60
4.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	61
4.4. Populasi dan Metode Sampling.....	62
4.4.1 Populasi Penelitian.....	62
4.4.2. Sampel Penelitian.....	62
4.5 Teknik Analisis Data.....	63
4.5.1 Instrumen Penelitian.....	63
4.5.2 Statistik Deskriptif.....	64
4.5.3 Statistik Inferensial.....	65
4.6. Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
4.6.1. Uji Model Regresi.....	68
4.6.2. Uji Pengaruh Variabel Bebas.....	69
4.6.3. Analisis Korelasi Dimensi.....	72

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden.....	74
5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	76
5.2.1. Hasil Uji Validitas.....	76
5.2.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	78
5.3. Analisis Deskriptif Variabel.....	79
5.4. Hasil Instrumen Penelitian.....	82
5.5. Hasil Pengujian Hipotesis.....	85
5.6. Korelasi Antar Dimensi.....	88
5.7. Pembahasan Hasil Penelitian.....	89

BAB VI KESIMPULAN

6.1. Kesimpulan.....	93
6.2. Saran Berdasarkan Hasil Penelitian	93
6.2.1. Saran Berdasarkan Hasil Penelitian	94
6.2.2. Penerapan <i>Market Driven Strategy</i> di PT NYK Line Indonesia	96
6.2.3. Strategi PT NYK Line Indonesia Menghadapi Tantangan Bisnis	99
6.2.4. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	104

DAFTAR PUSTAKA.....	105
---------------------	-----

LAMPIRAN.....	109
---------------	-----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	131
---------------------------	-----