

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERBUKTI FISIKAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi masalah	4
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan	6
1.6. Kelemahan dari Penelitian	7
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	8
2.1. Sejarah Perusahaan.....	8
2.2. Tanggung Jawab Sosial Perusahaan	10
2.3. Aktivitas Usaha	11
2.4. Informasi Perusahaan	14
2.5. Kapasitas Dan Komposisi Armada Perusahaan.	18
2.6. Operasional Dan Pemasaran.	22
2.7. Persaingan Usaha	22
2.8. Pelanggan Perusahaan.....	23
2.9. Wilayah Operasional Armada Perusahaan.....	23

2.10. Armada Operasional	25
2.11. Kekuatan Daya Saing Perusahaan.....	25
2.12. Strategi Perusahaan	28
2.13. Prospek Usaha Dan Kondisi Pasar	31

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESA ..33

3.1. Kualitas Jasa.....	33
3.2. Pemahaman Konsep Jasa	35
3.3. Kualitas pelayanan	40
3.4. Konsep Total Quality Service	41
3.5. Dimensi Kualitas Jasa	41
3.6. Kepuasan Pelanggan	42
3.7. Harapan Pelanggan	46
3.8. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	48
3.9. Penelitian Terdahulu	49
3.10. Kerangka Pemikiran.....	50
3.11. Proses Penelitian	51
3.12. Hipotesa	53

BAB IV. METODOLOGI RISET54

4.1. Objek Penelitian.....	54
4.2. Desain Penelitian.....	54
4.3. Riset Deskriptif	55
4.4. Data Primer	56
4.5. Desain Kuesioner atau pertanyaan	56
4.6. Metode Pengumpulan Data.....	57
4.7. Metode Penarikan Sample.....	58
4.8. Ukuran Sample.....	58
4.9. Operasional Variabel.....	59

BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN	62
5.1. Kualitas Pelayanan	62
5.2. Harapan Pelanggan	69
5.3. Kepuasan Pelanggan	77
5.4. Korelasi Kualitas Pelayanan	81
5.5. Korelasi Kepuasan Pelanggan.....	82
5.6. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	83
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	85
6.1. Kesimpulan	85
6.2. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	88
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	102



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A