

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GRAFIK.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN	12
1.1. Latar Belakang	12
1.2. Rumusan Masalah.....	15
1.3. Tujuan Penelitian	16
1.4. Manfaat Penelitian	16
1.5. Batasan Masalah	17
1.6. Kerangka Penulisan	18
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN	20
2.1. Kondisi Umum Perusahaan.....	20
2.1.1. Profil Perusahaan.....	20
2.1.2. Sejarah Perusahaan	20
2.1.3. Visi Misi Perusahaan	22
2.1.4. Logo Perusahaan.....	24
2.1.5. Aktivitas Perusahaan	24
2.1.6. Produk.....	25
2.1.7. Struktur Perusahaan.....	28
2.1.8. Tugas Masing-Masing Fungsi	29
2.2. Tinjauan Pustaka	37
2.2.1. Pengertian Pemasaran.....	37

2.2.2. Pengertian Jasa	37
2.2.3. Karakteristik Jasa.....	38
2.2.4. Pengertian Kualitas.....	39
2.2.5. Definisi Kualitas Jasa	39
2.2.6. Dimensi Kualitas Jasa.....	40
2.2.6. Definisi Kepuasan Pelanggan	42
2.2.7. Pengukur Kepuasan Pelanggan.....	43
2.2.8. <i>Industry & Marine</i>	44
2.3. Penelitian Terdahulu	45
2.4. Kerangka Pemikiran.....	48
2.5. Hipotesis	49
2.6. Metode penelitian.....	50
2.6.1. Jenis Penelitian	50
2.6.2. Populasi	50
2.6.3. Sampel	50
2.6.4. Teknik Pengambilan Sampel	51
2.6.5. Tempat dan Waktu Penelitian.....	51
2.6.6. Subjek dan Objek Penelitian.....	51
2.6.7. Alat Ukur	52
2.6.8. Pengukuran Variabel	56
2.6.9. Jenis Data.....	56
2.6.10. Sumber Data	56
2.6.11. Teknik Pengumpulan Data	57
2.6.12. Teknik Pengujian Instrumen	57
2.6.13. Teknis Analisis Data	58
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	61
3.1. Analisis	61
3.1.1. Karakteristik Responden.....	61
3.1.2. Uji Validitas.....	65
3.1.3. Uji Reliabilitas.....	69
3.1.4. Uji Regresi Linier Berganda.....	70

3.1.5. Uji Determinasi.....	72
3.1.6. Uji F.....	73
3.1.7. Uji T.....	75
3.1.8. Uji Hipotesis	80
3.2. Pembahasan.....	85
3.2.1. Pembahasan Berdasarkan Tanggapan Responden.....	85
3.2.2. Pembahasan Berdasarkan Opini Penulis	91
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	93
4.1. Kesimpulan	93
4.2. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	