

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    LATAR BELAKANG.....	1
1.2    RUMUSAN MASALAH .....	3
1.3    BATASAN MASALAH .....	3
1.4    TUJUAN PENULISAN .....	4
1.5    MANFAAT PENULISAN .....	4
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN .....	5
2.1    KONDISI UMUM PT PERTAMINA (PERSERO) .....	5
2.1.1.    SEJARAH PT PERTAMINA (PERSERO).....	5
2.1.2.    LOGO DAN SLOGAN PT PERTAMINA (PERSERO).....	7
2.1.3.    NILAI LUHUR PT PERTAMINA (PERSERO).....	8
2.1.4.    VISI, MISI DAN MOTTO PT PERTAMINA (PERSERO) .....	9

2.2	PT PERTAMINA (PERSERO) TERMINAL BBM BALONGAN .....	10
2.2.1.	KONDISI UMUM PT PERTAMINA (PERSERO) TERMINAL BBM BALONGAN .....	10
2.2.2.	STRUKTUR ORGANISASI TERMINAL BBM BALONGAN ...	11
2.3	LANDASAN TEORI .....	11
2.3.1.	KUALITAS.....	11
2.3.2.	PELAYANAN .....	13
2.3.3.	KUALITAS PELAYANAN .....	14
2.4	PENELITIAN TERDAHULU .....	20
2.5	METODOLOGI PENULISAN .....	22
2.5.1.	OBJEK PENELITIAN.....	22
2.5.2.	JENIS PENELITIAN DAN SUMBER DATA.....	22
2.6	METODE PENGUMPULAN DATA .....	23
2.7	POPULASI DAN SAMPEL .....	24
2.8	METODE ANALISIS DATA .....	25
2.9	DEFINISI OPERASIONAL.....	26
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....		30
3.1	ANALISIS KUALITAS PELAYANAN .....	30
3.2	PEMBAHASAN .....	33
3.2.1.	BUKTI FISIK ( <i>TANGIBLES</i> ) .....	35

3.2.2.	KEANDALAN ( <i>RELIABILITY</i> ) .....	45
3.2.3.	DAYA TANGGAP ( <i>RESPONSIVENESS</i> ) .....	49
3.2.4.	JAMINAN ( <i>ASSURANCE</i> ) .....	52
3.2.5.	EMPATI ( <i>EMPATHY</i> ).....	58
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....		75
4.1	KESIMPULAN .....	75
8.2	SARAN .....	78
DAFTAR PUSTAKA .....		80
LAMPIRAN.....		82