

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Masalah	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
1.7 Kerangka Penelitian.....	9
1.8 Hipotesis	11
BAB II GAMBARAN UMUM.....	12
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	12
I. Visi Dan Misi Pelabuhan Indonesia II Cabang Banten	15
II. Sarana Dan Prasarana Pelabuhan	16

III. Fasilitas Dermaga	17
IV. Struktur Organisasi Perusahaan.....	21
V. Kegiatan PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Banten	28
VI. Prosedur Pelayanan Kapal& Barang	31
□ Bagan Pelayanan Kapal	31
□ Pelayanan Barang	32
VII. Aliran atau Tahapan Prosedur Pelayanan Kapal & Barang.....	33
2.2 Tinjauan Pustaka.....	35
2.2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya	35
2.3 Landasan Teori.....	38
2.3.1 Pengertian Pemasaran	38
2.3.2 Pengertian Jasa	39
2.3.3 Pengertian Kualitas	42
2.3.4 Kualitas Jasa atau Pelayanan.....	43
2.3.5 Dimensi Kualitas Jasa	45
2.3.6 Kepuasan Pelanggan	46
2.3.7 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	48
2.3.8 Istilah Kepelabuhanan	49
2.3.9 Pengaruh Antar Konsep	51
2.3.9.1 Pengaruh Responsiveness terhadap Kepuasan Pelanggan	51
2.3.9.2 Pengaruh Assurance terhadap Kepuasan Pelanggan	52
2.3.9.3 Pengaruh Emphaty terhadap Kepuasan Konsumen.....	53
2.3.9.4 Pengaruh Reliability terhadap Kepuasan Konsumen	53
2.4 Metodologi	55
2.4.1 Populasi.....	55
2.4.2 Sampel.....	57
2.4.3 Metode Analisis Data.....	58
2.4.4 Metode Pengumpulan Data.....	63

2.4.5 Jenis dan Sumber Data	64
2.4.5 Sumber Data	65
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	66
3.1 Profil Responden.....	66
3.2 Analisis	68
3.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kedua	72
3.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	75
3.2.3 Koefisien Determinasi	77
3.2.4 Uji F.....	78
3.2.5 Uji t	80
3.2.6 Uji Hipotesis	81
3.2.7 Analisis Pembahasan Data.....	84
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91