

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pemasaran.....	7
a. Pengertian Pemasaran.....	7
b. Pengertian Jasa.....	8
c. Ciri-ciri jasa.....	9
2.1.2 Kualitas Jasa dan Pelayanan.....	10
a. Pengertian Kualitas.....	10
b. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
c. Dimensi Kualitas Jasa.....	12
2.1.3 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.4 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.5 Pengertian Petikemas dan Tujuan Penggunaan Petikemas.....	16
2.1.6 Kelebihan dan Kekurangan Petikemas.....	17
2.1.7 Terminal Petikemas.....	18
2.2 Kerangka Pemikiran.....	20
2.3 Penelitian Terdahulu.....	20

BAB III	METODE PENELITIAN	
	3.1 Desain Penelitian.....	23
	3.2 Lokasi Penelitian.....	23
	3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	24
	3.3.1 Observasi.....	24
	3.3.2 Kuesioner.....	24
	3.3.3 Wawancara.....	24
	3.4 Jenis dan Sumber Data.....	24
	3.5 Populasi dan Sampel.....	25
	3.5.1 Populasi.....	25
	3.5.2 Sampel.....	25
	3.6 Dimensi dan Definisi Operasional.....	26
	3.7 Alat Analisis Data.....	29
	3.7.1 <i>Importance - Performance Analysis</i>	29
	3.7.2 Analisis Tingkat Kesesuaian.....	31
	3.7.3 Analisis Kuadran atau Diagram Kartesius.....	31
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	34
	4.2 Gabaran Umum Responden.....	36
	4.2.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	36
	4.2.2. Responden Menurut Umur Responden.....	37
	4.3 Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan dan kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Indonesia Port Corporation (IPC) Cabang Terminal Petikemas Pontianak.....	38
	4.3.1 Analisis Kepentingan Pelanggan dan Kinerja Indonesia <i>Port Corporation</i> (IPC) Cabang Terminal Petikemas Pontianak.....	39
	4.3.2 Analisis Tingkat Kesesuaian dan Diagram Kartesius.....	66
BAB V	PENUTUP	
	5.1 Kesimpulan.....	75
	5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....		77