

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
D. Metodologi Penelitian	6
E. Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Konsep Dan Definisi Jasa	12
B. Karakteristik Jasa	14
C. Kualitas Pelayanan	16
D. Persepsi Pelanggan	19
E. Harapan Pelanggan	19
F. Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
G. Faktor-faktor Penyebab Kualitas Jasa Buruk	25
H. Mengelola Kualitas Jasa	27

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

- A. Sejarah Berdirinya Perusahaan 30
- B. Struktur Organisasi serta Pembagian Tugas dan Wewenang..... 31
- C. Gambaran Perkembangan Aktivitas Perusahaan secara Umum . 36
- D. Arti Kepuasan Pelanggan Bagi CV Super Perdana..... 38

BAB IV ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA KIRIMAN PADA CV SUPER PERDANA PALEMBANG

- A. Karakteristik Responden 40
- B. Penilaian Konsumen Terhadap Pelayanan yang Diberikan
CV Super Perdana 45
- C. Faktor-faktor yang Memberi Kepuasan Konsumen Dalam
Memakai Jasa Expedisi di CV Super Perdana..... 56

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

- A. Kesimpulan..... 59
- B. Saran..... 60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Volume Penjualan CV Super Perdana.....	3
Tabel 1.2. Perbandingan Tarif Harga perkilogram.....	4
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2.. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	42
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	44
Tabel 4.6. Faktor Pelayanan	45
Tabel 4.7. Faktor Mutu dan Kualitas Barang.....	48
Tabel 4.8. Faktor Ketepatan Waktu	50
Tabel 4.9. Faktor Harga	52
Tabel 4.10. Faktor Lokasi Perusahaan	54
Tabel 4.11. Kategori Sangat Puas	56
Tabel 4.12. Kategori Cukup Puas.....	57
Tabel 4.13. Kategori Kurang Puas	57
Tabel 4.14. Kategori Sangat Puas	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	22
Gambar 3.1. Struktur Organisasi CV Super Perdana	32

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Surat Keterangan Riset
- Lampiran II Surat Untuk Responden
- Lampiran III Identitas Responden
- Lampiran IV Kuesioner
- Lampiran V Hasil Jawaban Responden