

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II TELAAH PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Konsep Servqual	13
2.1.2 Kualitas Layanan	13
2.1.3 Faktor Pendukung Kualitas Layanan	15
2.1.4 Faktor Penghambat Kualitas Layanan	16
2.1.5 Strategi Layanan	17
2.1.6 Jenis Jenis Strategi Layanan	19
2.1.7 Kinerja	20
2.2 Kerangka Berpikir Teoritis	21
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	25

3.3	Partisipan.....	26
3.4	Metode Pengumpulan Data dan Jenis Data	27
3.4.1	Metode Pengumpulan Data.....	27
3.4.2	Jenis Data	29
3.5	Pengujian Kualitas Data.....	30
3.5.1	Triangulasi Sumber	30
3.5.2	Triangulasi Teknik	30
3.6	Teknik Analisis Data.....	31
3.6.1	Reduksi Data	31
3.6.2	Penyajian Data	32
3.6.3	Verifikasi Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	34
4.2	Analisis Data.....	35
4.2.1	Kualitas Layanan Pelanggan di PT Pelindo Terminal Petikemas Tpk Semarang	36
4.2.2	Faktor Pendukung Kualitas Layanan di PT Pelindo Terminal Petikemas Semarang	48
4.2.3	Faktor Penghambat Kualitas Layanan di PT Pelindo Terminal Petikemas Semarang	54
4.2.4	Strategi Layanan Di PT Pelindo Terminal Petikemas Semarang	61
4.2.5	Kinerja Layanan di PT PELINDO Terminal Petikemas Semarang.....	66
4.3	Interpretasi Hasil.....	71
4.3.1	Analisis Kualitas Layanan Pelanggan di PT Pelindo Terminal Petikemas Tpk Semarang.....	71
4.3.2	Analisis Faktor Pendukung Kualitas Layanan di PT Pelindo Terminal Petikemas Semarang.....	73
4.3.3	Analisis Faktor Penghambat Kualitas Layanan di PT Pelindo Terminal Petikemas Semarang.....	78
4.3.4	Analisis Strategi layanan Pelanggan di PT Pelindo Terminal Petikemas Semarang	82
4.3.5	Analisis Kinerja Layanan PT Pelindo Terminal Petikemas.....	83
BAB V PENUTUP.....		86
5.1	Kesimpulan	86
5.2	Saran	87
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	88
DAFTAR PUSTAKA		90
INSTRUMEN DRAFT WAWANCARA.....		93