

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Abstrak	ii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian	4
BAB II : LANDASAN TEORI	5
A. Definisi Jasa	5
B. Karakteristik Jasa / Pelayanan	7
C. Kualitas Jasa / Pelayanan	10
D. Mengelola Kualitas Jasa	13
E. Konsep Kepuasan Pelanggan	18
BAB III : METODE PENELITIAN	22
A. Kerangka Pikir	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian	23
C. Metode Pengumpulan Data	23
D. Populasi dan Sampel	24
E. Jenis dan Sumber Data	25
F. Metode Analisis Penelitian	26
G. Definisi Operasional Variabel	28

BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
	A. Keadaan Lingkungan Umum	30
	1. Keadaan Wilayah Kabupaten Serang.....	30
	2. Letak wilayah dan luas wilayah	31
	3. Kependudukan	31
	4. Keadaan ekonomi.....	32
	5. Kondisi tata ruang wilayah Kabupaten Serang	33
	B. Lingkungan Kerja Pelabuhan Karangantu.....	33
	1. Letak Posisi	34
	2. Keadaan hidro-oseanografi	35
	3. Fasilitas Pelayanan Pelabuhan	35
	4. Operasional Pelabuhan Karangantu	37
	5. Biaya Pelabuhan.....	39
	C. Daerah Hinterland Pelabuhan Karangantu	41
	D. Pembahasan.....	41
	1. Dimensi kualitas Pelayanan kegiatan aktivitas kapal Dan bongkar muat di Pelabuhan Karangantu.....	42
	2. Dimensi kualitas pelayanan kegiatan transportasi Darat di Pelabuhan Karangantu	61
	3. Faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan .	77
BAB V	: KESIMPULAN DAN SARAN	84
	A. Kesimpulan	84
	B. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN