

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>ABSTRAKSI</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Perumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Sistematika Penulisan .....	7

## **BAB II    LANDASAN TEORI**

A. Pemasaran Jasa.....	8
B. Kualitas Pelayanan .....	9
C. Kepuasan Pelanggan .....	15
D. Pengertian Freight Forwarding .....	19
E. Kerangka Pikir .....	24
F. Hipotesis.....	28

## **BAB III    METODE PENELITIAN**

A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
B. Jenis dan Sumber Data.....	29
C. Populasi dan Sampel .....	30
D. Metode Pengumpulan Data.....	32
E. Metode Analisis Data .....	32
F. Analisa Deskriptif.....	35
G. Analisa Regresi Berganda.....	37
H. Definisi Operasional Variabel .....	39

<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
	A. Sejarah Singkat Perusahaan .....	41
	B. Struktur Organisasi Perusahaan .....	47
	C. Kegiatan Usaha.....	53
	D. Identitas Responden .....	54
<b>BAB V</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58
	B. Analisis Deskriptif.....	60
	C. Uji Regresi .....	65
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	A. Kesimpulan .....	68
	B. Saran .....	69
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	70