

DAFTAR ISI

	Halaman
LAMPIRAN PERSETUJUAN	ii
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACK	xviii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan.....	12
B. Kerangka Pikir	33
C. Hipotesis.....	35
D. Konsep Operasional	35
E. Oprasionalisasi Variabel	38
F. Teknik Pengukuran	39
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	43
B. Lokasi Penelitian.....	43
C. Populasi dan Sampel	44
D. Teknik Penarikan Sampel	45
E. Jenis dan Sumber Data	45
F. Teknik Pengumpulan Data.....	46
G. Teknik Analisis Data.....	46
H. Jadwal Kegiatan Penelitian	47

BAB IV : DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah singkat berdirinya perusahaan.....	48
B. Struktur organisasi	51
C. Fungsi dan tugas organisasi	53
D. Visi dan misi	58

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden.....	60
1. Tingkat umur	61
2. Jenis kelamin	62
3. Pendidikan terakhir	62
4. Tingkat profesi	64
B. Analisis kepuasan konsumen PT. Indah Yatama Air cargo ...	64
1. Berwujud / Tangible.....	66
2. Keandalan / Reliability.....	67
3. Ketanggapan / Responsivenes	70
4. Jaminan / Assurance.....	74
5. Empati / Emphaty.....	81
C. Rekapitulasi tanggapan responden	85

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	87
B. Saran.....	88

DAFTAR KEPUSTAKAAN	90
---------------------------------	----

LAMPIRAN	92
-----------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.1	Data Perkembangan Jumlah Pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman barang PT. Indah Yatama Air Cargo Pekanbaru.....	6
I.2	Data Komplain PT. Indah Yatama Air Cargo Pekanbaru selama tahun 2017	7
I.3	Nama-nama Perusahaan Pesaing / Kompetitor PT. Indah yatama Air Cargo Pekanbaru	9
II.1	Operasional variabel Penelitian tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan Konsumen pada PT. Indah Yatama Air Cargo Pekanbaru..	38
III.1	Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian.....	44
III.2	Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	47
V.1	Data Responden Berdasarkan Tingkat Umur	61
V.2	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
V.3	Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	63
V.4	Data Responden Berdasarkan Tingkat Profesi.....	64
V.5	Tanggapan Responden Tentang Berwujud / Tangible	67
V.6	Tanggapan Responden Tentang Keandalan / Reliability	71
V.7	Tanggapan Responden Tentang Ketanggapan / Responsivenes	75
V.8	Tanggapan Responden Tentang Jamninan / Assurance	78
V.9	Tanggapan Responden Tentang Empaty / emphati.....	82
V.10	Rekapitulasi Tanggapan Tentang Analisis Kepuasan Konsume PT. Indah Yatama Air Cargo Pekanbaru	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 Kerangka Pikir tentang Analisis kepuasan Konsumen Pelanggan pada PT. Indah Yatama Air Cargo Pekanbaru	34
IV.1 Struktur organisasi PT. Indah Yatama Air Cargo Pekanbaru	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Daftar Kuisisioner untuk Konsumen PT. Indah Yatama Air Cargo Pekanbaru	92
2. Rekapitulasi identitas responden Konsumen penelitian Analisis Kepuasan Konsumen Pada PT. Indah Yatama Air Cargo Pekanbaru	102
3. Daftar Wawancara untuk Branch Manager PT. Indah Yatama Air Cargo Pekanbaru.....	104
4. Rekap Telli Jawaban Responden Konsumen Tentang Analisis Kepuasan Konsumen pada PT. Indah Yatama Air Cargo Pekanbaru	107
5. Dokumentasi penelitian di PT. Indah Yatama Air Cargo Pekanbaru	109
6. SK Dekan Fisipol UIR No.162/UIR-Fs/Kpts/2017 Tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi.....	111
7. Surat Rekomendasi No.1364/E-UIR/27-FS/2018 dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi.....	112
8. Surat Keterangan Penelitian dari PT. Indah Yatama Air Cargo Pekanbaru	113