

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
Bab I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
Bab II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Konsep dan Pengertian Jasa.....	5
2.2. Klasifikasi Jasa.....	7
2.3. Karakteristik Jasa.....	9
2.4. Kualitas Pelayanan Jasa.....	9
2.5. Kepuasan Pelanggan.....	11

2.5.1. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	14
2.5.2. Cara Mempertahankan Pelanggan.....	20
2.6. Hipotesis.....	21
Bab III METODE PENELITIAN.....	22
3.1. Jenis Penelitian	22
3.2. Tempat Penelitian.....	22
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	22
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.5. Populasi dan Sampel.....	24
3.6. Defenisi Operasional.....	26
3.7. Metode Analisa Data.....	26
Bab IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....	28
4.1. Sejarah Perkembangan Perusahaan.....	28
4.2. Struktur Organisasi.....	29
Bab V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
5.1. Analisis Responden.....	37
5.2. Analisis Kepuasan Pelanggan.....	39
5.3. Kualitas Pelayanan.....	44

Bab VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
6.1. Kesimpulan.....	53
6.2. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Kinerja Revenue Branch Office Pekanbaru	3
Tabel 5.1. Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 5.2. Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 5.3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	38
Tabel 5.4. Berdasarkan Status Pekerjaan.....	38
Tabel 5.5. Responden Tentang Peralatan Mutakhir yang dimiliki PT.Garuda Indonesia.....	39
Tabel 5.6. Harapan Responden Tentang Berpenampilan Rapi Yang Dimiliki PT. Garuda Indonesia.....	39
Tabel 5.7. Harapan Responden Tentang Karyawan yang ramah Serta Selalu Siap Menolong Yang dimiliki PT. Garuda Indonesia.....	40
Tabel 5.8. Harapan Responden Tentang Kemampuan Cepat Tanggap yang dimiliki PT. Garuda Indonesia.....	41
Tabel 5.9. Harapan Responden Tentang Tarif Tiket yang dimiliki PT. Garuda Indonesia.....	41
Tabel 5.10. Responden Tentang Armada Memadai yang dimiliki PT. Garuda Indonesia.....	42
Tabel 5.11. Harapan Responden Tentang Cepat Tanggap Dalam Menghadapi Masalah Yang Timbul Yang dimiliki PT.Garuda Indonesia.....	42
Tabel 5.12. Harapan Responden Tentang Komunikasi Yang Efektif Yang dimiliki PT. Garuda Indonesia.....	43

Tabel 5.13. Harapan Responden Tentang Ketepatan Waktu yang dimiliki PT. Garuda Indonesia.....	43
Tabel 5.14. Harapan Responden Tentang Keselamatan yang dimiliki PT. Garuda Indonesia.....	44
Tabel 5.15. Tanggapan Responden Tentang Peralatan Mutakhir yang dimiliki PT. Garuda Indonesia.....	44
Tabel 5.16. Tanggapan Responden Tentang Berpenampilan Rapi Yang Dimiliki PT. Garuda Indonesia.....	45
Tabel 5.17. Tanggapan Responden Tentang Karyawan yang ramah Serta Selalu Siap Menolong Yang dimiliki PT. Garuda Indonesia.....	45
Tabel 5.18. Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Cepat Tanggap yang dimiliki PT. Garuda Indonesia.....	46
Tabel 5.19. Tanggapan Responden Tentang Tarif Tiket yang dimiliki PT. Garuda Indonesia.....	47
Tabel 5.20. Tanggapan Responden Tentang Armada Memadai yang dimiliki PT. Garuda Indonesia.....	47
Tabel 5.21. Tanggapan Responden Tentang Cepat Tanggap Dalam Menghadapi Masalah Yang Timbul Yang dimiliki PT. Garuda Indonesia.....	48
Tabel 5.22. Tanggapan Responden Tentang Komunikasi Yang Efektif Yang dimiliki PT. Garuda Indonesia.....	48
Tabel 5.23. Tanggapan Responden Tentang Ketepatan Waktu yang dimiliki PT. Garuda Indonesia.....	49
Tabel 5.24. Tanggapan Responden Tentang Keselamatan yang dimiliki PT. Garuda Indonesia.....	49
Tabel 5.25. Tingkat Kepuasan Pelanggan/Responden Atas Variabel <i>Tangibles</i>	50

Tabel 5.26. Tingkat Kepuasan Pelanggan/Responden Atas Variabel <i>Empathy</i>	50
Tabel 5.27. Tingkat Kepuasan Pelanggan/Responden Atas Variabel <i>Reliability</i>	51
Tabel 8.28. Tingkat Kepuasan Pelanggan/Responden Atas Variabel <i>Responsiveness</i>	51
Tabel 5.29. Tingkat Kepuasan Pelanggan/Responden Atas Variabel <i>Assurance</i>	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Konsumen.....	12
Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Garuda Indonesia.....	32