

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Dasar Pemikiran	1
1.2 Tujuan Magang	2
1.3 Target Magang	2
1.4 Bidang Magang	3
1.5 Lokasi Magang.....	3
1.6 Jadwal Magang.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II.....	7
LANDASAN TEORI.....	7
2.1. Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.1. Pengertian Pelayanan	7
2.1.2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.3 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan	13
2.2. Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
2.2.1 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2.2 Menangani Keluhan Pelanggan.....	21
2.2.3 Harapan Pelanggan.....	22
BAB III	24
PEMBAHASAN	24

3.1. Data Umum.....	24
3.1.1. Sejarah Singkat Organisasi.....	24
3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	25
3.1.3 Struktur dan Tata Kerja Organisasi	26
3.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab	27
3.2 Data Khusus	30
3.2.1 Penerapan Kualitas Pelayanan di UNISIA Transport.....	30
3.2.2 Identifikasi Kepuasan Pelanggan UNISIA Transport.....	37
BAB IV	54
KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
4.1 KESIMPULAN	54
4.2 SARAN	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rincian dan Jadwal Pelaksanaan Magang	5
Tabel 3. 1 Struktur Organisasi.....	26
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	37
Tabel 3. 3 Variabel Kualitas Pelayanan	37
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Terhadap Kualitas Pelayanan.....	39
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan	40
Tabel 3. 6 Jenis Kelamin Responden.....	41
Tabel 3. 7 Usia Responden	42
Tabel 3. 8 Tingkat Pendidikan Responden	43
Tabel 3. 9 Kasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Tabel 3. 10 Kasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 3. 11 Kasifikasi Responden Berdasarkan Jasa Yang Diterima	45
Tabel 3. 12 Kasifikasi Responden Berdasarkan Jasa Yang Diterima	45
Tabel 3. 13 Penilaian Responden terhadap Jaminan dan kepastian (Assurance) ..	46
Tabel 3. 14 Penilaian Responden terhadap Bukti fisik (Tangible)	47
Tabel 3. 15 Penilaian Responden terhadap Bukti fisik (Tangible)	48
Tabel 3. 16 Penilaian Responden terhadap Daya Tanggap (Responsibility)	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Denah UNISIA Transport	3
Gambar 3. 1 Proses Pengecekan Kebersihan	32
Gambar 3. 2 Proses Pencucian Mobil	34
Gambar 3. 3 Pelayanan Melalui Telephone	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang	59
Lampiran 2: Brosur	60
Lampiran 3: <i>Membership Chard</i>	61
Lampiran 4: Kuisisioner	61
Lampiran 5. Laporan Harian Jam Masuk Magang	64
Lampiran 6. Laporan Harian Jam Masuk Magang	65
Lampiran 7. Laporan Harian Jam Masuk Magang	65