**DAFTAR ISI**

**Halaman**

# HALAMAN JUDUL i

# ABSTRAK ii

# MOTTO iv

# LEMBAR PERSETUJUAN v

# LEMBAR PENGESAHAN vi

# PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN vii

# BIOGRAFI viii

# KATA PENGANTAR ix

# DAFTAR ISI xii

**DAFTAR TABEL xv**

# BAB I PENDAHULUAN

1. 1 Latar belakang **1**

1. 2 Identifikasi Masalah  **4**

1. 3 Perumusan Masalah **5**

1.4 Pembatasan Masalah **5**

1.5 Tujuan Dan Manfaat Penilitian **5**

1. 5. 1 Tujuan Penilitian **5**

1. 5. 2 Manfaat Penilitian **5**

1.6 Teknik Penulisan  **6**

1.6.1 Metodelogi Penelitian **6**

1.6.2 Jenis dan Metode Penelitian **6**

A. Jenis Penelitian **6**

B. Metode Penelitian **7**

1.6. 3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data **7**

A. Jenis Data **7**

B. Metode Pengumpulan Data **7**

1.6. 4 Metode Analisis **8**

**BAB II KAJIAN PUSTAKA**

2. 1 Landasan Teori **9**

2. 1. 1 Pengertian Pelayanan  **9**

2. 1. 2 Indikator Kualitas Pelayanan **11**

2. 1. 3 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan **14**

2. 1. 4 Tujuan dan Fungsi Pelayanan  **16**

2. 1. 5 Pengertian Kepuasan Pelanggan  **18**

2. 1. 6 Faktor Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**.......**  **20**

2. 1. 7 Kebutuhan Pelanggan  **21**

2.1. 8 Pelanggan **22**

2. 2 Tinjauan Pustaka  **23**

**BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN**

3. 1 Gambaran Umum Perusahaan  **26**

3. 1. 1 Sejarah Perusahaan  **26**

3. 1. 2 Sumber Daya Perusahaan **29**

3. 1. 3 Visi Dan Misi  **31**

3. 1. 4 Bidang Usaha  **32**

3. 1. 5 Organisasi Perusahaan **33**

3. 1. 6 Aktivitas Kerja P2JP  **34**

3. 2 Gambaran/Deskripsi Permasalahan  **36**

3.3 Pembahasan **37**

3.3.1 Gambaran Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggga Pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Bitung **37**

3.3.2 Pentingnya Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Bitung **38**

**BAB IV PENUTUP**

4. 1 Kesimpulan  **43**

4. 2 Saran  **43**

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**