

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN KTM .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan .....	4
1.4 Manfaat .....	4
1.5 Rencana Kegiatan Praktik Kerja Lapangan .....	5
1.5.1 Praktik Kerja Lapangan .....	5
1.5.2 Objek Praktik Kerja Lapangan.....	5
1.5.3 Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan.....	5
1.5.4 Jadwal Penulisan Tugas Akhir.....	6
1.6 Kerangka Berfiikir .....	7
<b>BAB II DESKRIPSI UMUM TEMPAT PRAKTIK KERJA LAPANGAN</b>	
2.1 Profil Perusahaan .....	8
2.1.1 Sejarah Perusahaan .....	8

2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	11
2.2 Produk Perusahaan .....	11
2.2.1 Surat dan Paket .....	11
2.2.2 Jasa Keuangan .....	14
2.2.3 Integrasi Logistik .....	17
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	19
<b>BAB III PEMBAHASAN</b>	
3.1 Landasan Teori.....	20
3.1.1 Bentuk Perusahaan.....	20
3.1.2 Jasa.....	20
3.1.3 Pemasaran Jasa .....	21
3.1.4 Pengertian Pelayanan.....	21
3.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	22
3.1.6 Service Quality .....	23
3.1.6.1 Dimensi Service Quality .....	23
3.2 Evaluasi Kepuasan Pelanggan Pada	
Pelayanan Loker Pos Jemur Andayani .....	25
3.3 Metode Penelitian.....	28
3.3.1 Jenis Penelitian .....	28
3.3.2 Populasi .....	28
3.3.3 Sampel .....	29
3.3.4 Teknik Pemilihan info/responden.....	29
3.3.5 Data dan Sumber Data .....	34
3.3.5.1 Data Primer .....	34
3.3.5.2 Data Sekunder .....	35
3.3.6 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.4 Hasil dan Pembahasan.....	37
3.4.1 Uji Validitas Instrumen .....	37
3.4.2 Uji Reliabilitas Instrumen .....	39
3.4.3 Identifikasi Responden.....	39

3.4.3.1 Usia .....	40
3.4.3.2 Jenis Kelamin.....	41
3.4.3.3 Jenis Pekerjaan.....	41
3.4.3.4 Kunjungan Konsumen Ke Pos Jemur Andayani.....	42
3.4.4 Hasil Tabulasi Data berdasarkan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa pada Pelayanan Loker Pos Jemur Andayani .....	43
3.4.5 Rekapitulasi Dimensi Kualitas Jasa .....	56
3.4.6 Analisis Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Loker Pos Jemur Andayani.....	57
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
4.1 Kesimpulan .....	60
4.2 Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>64</b>

DAFTAR TABEL

1.1 Tabel 1.1 Jadwal Penulisan Tugas Akhir.....	6
1.2 Tabel 3.1 Evaluasi Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Loker Pos Jemur Andayani .....	25
1.3 Tabel 3.2 Data Transaksi Pelanggan Pos Jemur Andayani.....	30
1.4 Tabel 3.3 Data Transaksi Pelanggan Pos Jemur Andayani.....	31
1.5 Tabel 3.4 Data Transaksi Pelanggan Pos Jemur Andayani.....	32
1.6 Tabel 3.5 Data Transaksi Pelanggan Pos Jemur Andayani.....	32
1.7 Tabel 3.6 Data Transaksi Pelanggan Pos Jemur Andayani.....	32
1.8 Tabel 3.7 Uji Validitas Instrumen.....	38
1.10 Tabel 3.8 Uji Reliabilitas Instrumen.....	39
1.10 Tabel 3.18 Hasil Rekapitulasi Data 5 Dimensi Kualitas Jasa .....	56

DAFTAR GAMBAR

2.1 Gambar 1.2 Bagan Kerangka Berfikir .....	7
2.2 Gambar 2.1 Milestone Sejarah PT Pos Indonesia.....	9
2.3. Gambar 2.2 Surat Pos Indonesia .....	12
2.4 Gambar 2.3 Paket Pos .....	12
2.5 Gambar 2.4 Mesin AdMail .....	14
2.6 Gambar 2.5 Transaksi Giropos .....	16
2.7 Gambar 2.6 <i>Fund Distribution</i> .....	16
2.8 Gambar 2.7 Bank Chaneling.....	17
2.9 Gambar 2.8 Struktur Organisasi Pos Jemur Andayani .....	19
2.10 Gambar 2.9 Data Responden berdasarkan Usia.....	40
2.11 Gambar 2.10 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
2.12 Gambar 2.11 Data Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	42
2.13 Gambar 2.12 Data Kunjungan konsumen .....	42
2.14 Gambar 3.1 Hasil Tabulasi Data <i>Tangible</i> (bukti fisik).....	43
2.15 Gambar 3.2 Hasil Tabulasi Data <i>reliability</i> (keandalan) .....	46
2.16 Gambar 3.3 Hasil Tabulasi Data <i>responsiveness</i> (daya tanggap) .....	49
2.17 Gambar 3.4 Hasil Tabulasi Data <i>assurance</i> (jaminan) .....	52
2.18 Gambar 3.5 Hasil Tabulasi Data <i>empathy</i> (empati) .....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Praktik Kerja Lapangan .....	64
Lampiran 2 Kartu Konsultasi Tugas Akhir .....	65
Lampiran 3 Buku Harian Praktik Kerja Lapangan .....	66
Lampiran 4 Surat Selesai Praktik Kerja Lapangan .....	70
Lampiran 5 Dokumentasi .....	71
Lampiran 6 Kuesioner .....	72