

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Fokus Masalah	8
D. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Konsep Jasa Angkutan Barang	10
1. Pengertian Pengangkutan Secara Umum.....	10
2. Pengertian Jasa Angkutan Barang	11
3. Pengertian Pengelolaan Jasa Angkutan Barang	14
a. Pelayanan Jasa Angkutan Barang.....	15
b. Pengertian Perjanjian Pengangkutan	17
c. Fungsi dan Tujuan Pengangkutan	18
B. Konsep Peningkatan Pelayanan Kepada Konsumen.....	20
1. Pengertian Peningkatan Pelayanan	20
2. Kualitas Pelayanan	21
3. Strategi Pelayanan	33
4. Kepuasan Konsumen.....	35
5. Kinerja Perusahaan.....	40

BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Desain Penelitian.....	43
B. Subjek Penelitian	43
C. Objek Penelitian	44
D. Teknik Pengumpulan Data	45
E. Teknik Analisis Data	46
F. Lokasi dan Waktu Penelitian	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	48
2. Strategi Pengelola CV. Karez Duta Trans Nusa Medan Dalam Memberikan Pelayanan.....	49
3. Hasil Pelayanan Yang Diberikan CV. KAREZ Trans Duta	54
DAFTAR PUSTAKA	iii
LAMPIRAN	