

DAFTAR ISI

ABSTRAK	
ABSTRACT	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	7
1.3. Rumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Masalah.....	7
1.5. Kegunaan Hasil Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Konsep Kualitas Pelayanan	9
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.2. Karakteristik Kualitas Pelayanan	10
2.1.3. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	12
2.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.2. Konsep Pengiriman Barang	15
2.2.1. Pengertian Pengiriman Barang.....	15
2.2.2. Proses Pengiriman Barang	16
2.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengiriman Barang	19
2.2.4. Jenis-Jenis Pengiriman Barang	21
2.2.5. Tantangan Dalam Pengiriman Barang.....	24
2.2.6. Indikator Pengiriman Barang	26
2.3. Peneliti Terdahulu	27
2.4. Kerangka Berpikir.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	34
3.1.1. Pendekatan	34

3.1.2. Jenis Penelitian.....	34
3.2. Variabel Penelitian	34
3.3. Lokasi Dan Jadwal Penelitian.....	35
3.4. Sumber Data	36
3.5. Instrumen Penelitian.....	36
3.6. Teknik Pengumpulan Data	36
3.7. Teknik Analisis Data.....	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Temuan Penelitian.....	37
4.1.1. Sejarah PT. JNE Cabang Kota Gunungsitoli	37
4.1.2. Visi dan Misi PT. JNE Cabang Kota Gunungsitoli.....	40
4.1.3. Stuktur Organisasi PT. JNE Cabang Kota Gunungsitoli	41
4.1.4. Uraian Tugas Dan Tanggung Jawab.....	42
4.1.5. Karakteristik Informan Penelitian	43
4.2. Hasil Penelitian	45
4.2.1. Kondisi Kualitas Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli	45
4.2.2. Kendala Dalam Pengiriman Barang Yang DiHadapi Oleh PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli	58
4.3. Pembahasan	72
4.3.1. Kondisi Kualitas Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli	72
4.3.2. Kendala Dalam Pengiriman Barang Yang DiHadapi Oleh PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli	75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	79
5.2. Saran	80

DAFTAR PUSTAKA.....	81
---------------------	----

DAFTAR WAWANCARA	84
------------------------	----