

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I_PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Signifikansi Penelitian	6
1.4.1. Signifikansi praktis	6
1.4.2. Signifikansi akademis	6
1.4.3. Signifikansi Sosial	7
1.5. Kerangka Teori	7
1.5.1. Paradigma Penelitian	7
1.5.2. State Of The Art.....	8
1.5.3. Landasan Penelitian	11
1.6. Operasional Konsep.....	16
1.6.1. Pengertian Strategi	16
1.6.2. Konsep Customer Service.....	17
1.6.3. Konsep Service Excellence.....	18
1.7. Metodologi Penelitian.....	20

1.7.1.	Tipe penelitian	21
1.7.2.	Situs Penelitian.....	21
1.7.3.	Subjek Penelitian	21
1.7.4.	Jenis Data	22
1.7.5.	Sumber Data.....	22
1.7.6.	Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data.....	22
1.7.7.	Analisis Data.....	24
1.7.8.	Kualitas Data.....	25
BAB II PROFIL PERUSAHAAN		27
2.1.	Profil Umum PT. PELNI Cabang Semarang – PT Pelayaran Nasional Indonesia	27
2.2.	Visi dan Misi PT. Pelni Semarang – PT Pelayaran Nasional Indonesia.	29
2.2.1.	Visi.....	29
2.2.2.	Misi	29
2.3.	Logo dan Tige Line PT. Pelni Semarang.....	30
2.4.	Kegiatan Usaha	40
2.5.	Budaya Perusahaan	41
BAB III TEMUAN PENELITIAN		43
3.1.	Identitas Narasumber	43
3.2.	Layanan PT PELNI (Persero)	44
3.3.	Kegiatan Usaha	45
3.4.	Peran Penting Hubungan Perusahaan dengan Customer	47
3.4.1.	Layanan Customer Service	48
3.4.2.	Layanan Call Center	51
3.4.3.	Layanan Website.....	51
3.5.	Upaya PT.PELNI (Persero) untuk menciptakan service excellence.....	52
3.6.	Kegiatan Rutin PT.PELNI (Persero) Cabang Semarang	53
3.7.	Background SDM	55
3.8.	Strategi PT.PELNI Cabang Semarang dalam memberikan service excellence.....	57
3.9.	Kendala dalam <i>Customer Service</i> dalam mencapai <i>Service Excellence</i> .	58

3.10.	Tujuan, Target Sasaran Service Excellence.....	60
3.11.	Hasil dan evaluasi	60
3.12.	Penelitian kepuasan pelanggan	61
3.13.	Umpan Balik <i>Customer</i>	61
BAB IV PEMBAHASAN.....		64
4.1.	Peran Penting Hubungan <i>Customer</i> dengan Perusahaan Guna mencapai <i>Service Excellence</i>	65
4.1.1.	Customer service.....	65
4.1.2.	<i>Website</i>	69
4.1.3.	<i>Call center</i>	70
4.2.	Penanganan Keluhan Pelanggan	71
4.2.1.	Perencanaan dan Pemrograman	73
4.2.2.	Bertindak dan Berkomunikasi.....	76
4.2.3.	Service ExcEllence	80
4.2.4.	Konsep Dasar Pelayanan Prima: 6A	82
4.2.5.	Dimensi Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>)	85
4.2.6.	Proses dan Tahapan Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>).....	86
4.2.7.	Evaluasi.....	88
BAB V PENUTUP.....		91
5.1.	Kesimpulan	91
5.2.	Saran	92
5.2.1.	Saran Akademis	92
5.2.2.	Saran Praktis	92
5.2.3.	Saran untuk Customer.....	93
5.2.4.	Rekomendasi Penelitian.....	93
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN.....		97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT. PELNI CABANG SEMARANG	27
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. PELNI (Persero) Semarang.....	28
Gambar 3.1 Formulir Pemesanan Tiket.....	46
Gambar 4.1 Loker Penjualan Tiket PT PELNI.....	63
Gambar 4.2 Website PT PELNI.....	67