

DAFTAR TABEL

No.	Tabel	Halaman
1.1	Data Kondisi Sarana dan Prasarana Bongkar Muat Terminal Petikemas	7
1.2	Penetapan Waktu dan Realisasi Tahun 2011-2013.....	8
1.3	Data Tindak Lanjut Keluhan Pelanggan Tahun 2011-2013.....	9
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.2	Responden Berdasarkan Umur.....	36
4.3	Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	37
4.4	Responden Berdasarkan Intensitas Pemakaian	37
4.5	Sarana dan prasarana pada jasa terminal petikemas PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Divisi Terminal Petikemas memadai.....	38
4.6	Perlengkapan petugas operator terminal petikemas PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Divisi Terminal Petikemas memadai.....	39
4.7	Gudang penyimpanan di terminal petikemas PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Divisi Terminal Petikemas bersih dan nyaman	39
4.8	Petugas operator terminal petikemas PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Divisi Terminal Petikemas cukup memadai	41
4.9	Petugas terminal petikemas memiliki kerjasama tim yang baik dalam memberikan pelayanan	42
4.10	Petugas terminal petikemas berpengetahuan dan kecakapan yang baik.....	42

4.11	Petugas Terminal Petikemas PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Divisi Terminal Petikemas dapat menanggapi kebutuhan khusus pelanggan.....	44
4.12	Petugas Terminal Petikemas PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Divisi Terminal Petikemas mampu memberikan pelayanan secara cepat	45
4.13	Petugas Terminal Petikemas PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Divisi Terminal Petikemas cepat tanggap terhadap pertanyaan pelanggan.....	46
4.14	Petugas Terminal Petikemas mampu menjawab setiap pertanyaan para pengguna jasa.....	46
4.15	Petugas terminal petikemas melakukan komunikasi yang efektif dengan pengguna jasa.....	48
4.16	Petugas terminal petikemas mampu memberikan rasa aman kepada pengguna jasa.....	49
4.17	Pelayanan yang diberikan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Divisi Terminal Petikemas sesuai dengan yang diharapkan	50
4.18	Konsumen menggunakan jasa petikemas PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Panjang karena kesesuaian standar pelayanannya	50
4.19	PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Divisi Terminal Petikemas memiliki citra positif dan baik.....	52
4.20	PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Divisi Terminal Petikemas telah sukses mencapai target perusahaan.....	53
4.21	Kecepatan dan kecekatan karyawan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Divisi Terminal Petikemas memberi kepuasan kepada pengguna jasa.....	54
4.22	Salah satu alasan penggunaan jasa PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Divisi Terminal Petikemas karena serviceability yang memuaskan.....	55

4.23	Pelanggan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Divisi Terminal Petikemas.....	57
4.24	Tanggung jawab perusahaan yang diberikan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Divisi Terminal Petikemas menjadi jaminan kepada konsumen dalam menggunakan jasa petikemas	58