DAFTAR ISI

Halaman Judul
Halaman Pengesahan
Halaman Pernyataan
Abstract ……..…….. iv
Abstrak.. ……..…….. v
Kata Pengantar ……...…… vi
Daftar Isi ……..…… ix
Datar Tabel…….. xi
Daftar Gambar ……..……. xii
Daftar Grafik ……..…… xiii
Daftar Lampiran……... xiv

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang ..... ……..……... 1
1.2 Identifikasi Masalah ……....……. 7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian ……..……... 7
1.3.1 Maksud Penelitian …...……....…… 7
1.3.2 Tujuan Penelitian …..……....……. 8
1.4 Kegunaan Penelitian..... 8
1.4.1 Kegunaan Praktis…..... 9
1.4.2 Kegunaan Akademis…….……. 9
1.5 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian ……..….. 9
1.5.1 Lokasi Penelitian……..... 9
1.5.2 Waktu Penelitian ……...……. 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Tinjauan Pustaka……. ……..……... 10
2.1.1 Kualitas Pelayanan…… 10
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan…….. 10
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan…… 11
2.1.1.3 Faktor faktor penyebab kualitas pelayanan buruk…….. 13
2.1.1.4 Strategi Meningkatkan kualitas pelayanan jasa……. 15
2.1.1.5 Jasa…….. 18
2.1.1.5.1 Pengertian Jasa……. 18
2.1.1.5.2 Karakteristik Jasa……. 19
2.1.1.5.3 Klasifikasi Jasa……. 20
2.1.1.5.4 Kategori Jasa……. 22
2.2 Kerangka Pemikiran penelitian ……..……. 22
2.2.1 Penyebab ketidapuasan konsumen……. 28
2.2.2 Hasil Penelitian Terdahulu……. 30

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN
3.1 Objek Penelitian.....……. 33
3.1.1 Sejarah Kaduga Brownies…..……. 33

3.1.2 Produk Brownies Kaduga……. 34
3.1.3 Struktrur Organisasi perusahaan…….. 39
3.1.4 Job Descriptions……. 40
3.1.5 Aktivitas Perusahaan ……. 44
3.2 Metode Penelitian…. ……..…… 44
3.2.1 Desain Penelitian …….…… 44
3.2.2 Operasional variabel penelitian……. 45
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data……. 45
3.2.3.1 Sumber Data…….. 45
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data……..…… 46
3.2.3.2.1 Populasi…… 46
3.2.4 Teknik Pengumpulan data…….. 46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Pelaksanaan Kualitas Pelayanan …….. 48
4.1.1 Karakteristik Responden…….. 48
4.1.2 Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pada Kaduga Brownies Cimahi……. 52
4.1.3 Permasalahan kualitas pelayanan pada Kaduga Brownies Cimahi……. 67
4.1.4 Cara mengatasi permasalahan kualitas pelayanan pada Kaduga Brownies Cimahi……. 67

BAB V SIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 69
5.2 Saran 70

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN