

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTARCT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Kegunaan Penelitian	4
1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian	4
1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Jasa	5
2.2. Karakteristik Jasa	5
2.3. Pemasaran jasa	7
2.4. Kualitas Pelayanan	8
2.5. Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.6. Penelitian Terdahulu	12
2.7. Kerangka Pemikiran	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	17
3.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	17
3.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	17
3.2. Visi dan Misi Perusahaan	25
3.2.1. Visi	25
3.2.2. Misi	25
3.3. Struktur Organisasi	26
3.4. Uraian Pekerjaan Pada PT. Gojek	26
3.5. Jenis Dan Sumber Data	30

3.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.7.	Metode Laporan Tugas Akhir.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		32
4.1.	Tinjauan Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Driver di PT Go-Jek Cabang Kota Bandung.....	32
4.1.1.	Pelaksanaan Kualitas Pelayanan.....	32
4.2.	Hambatan Yang Dihadapi Dalam Melaksanakan Kualitas Pelayanan Di PT. Go-Jek Indonesia Bandung	35
4.3.	Solusi Yang Dilakukan PT. Go-Jek Cabang Kota Bandung Dalam Mengatasi Hambatan	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		39
5.1.	Kesimpulan	39
5.1.1.	Pelaksanaan Kualitas	39
5.1.2.	Hambatan dalam pelayanan.....	40
5.1.3.	Solusi.....	41
5.2.	Saran.....	42