

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....
Halaman Sampul Dalam.....
Halaman Persetujuan.....	ii
Motto.....	iii
Persembahan.....	iv
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Abstrak.....	xiv
Abstract.....	xv
BAB I : Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Batasan Masalah.....	9
F. Penegasan Istilah	9

G. Sistematika Penulisan.....	10
Bab II : Tinjauan Pustaka	13
A. Manajemen Usaha.....	13
1. Definisi Manajemen.....	13
2. Pengertian Usaha.....	14
B. Kualitas Pelayanan.....	15
1. Didefinisikan Kualitas Pelayanan.....	15
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	16
3. Karakteristik Pelayanan Jasa.....	17
4. Indikator Kualitas Pelayanan	18
C. Teknik Evaluasi.....	19
1. Didefinisikan Evaluasi.....	19
2. Jenis-jenis Evaluasi	20
3. Fungsi Evaluasi	21
D. Variasi Menu.....	22
1. Definisi Menu	22
2. Variasi Menu.....	23
E. Kepuasan Pelanggan	25
1. Definisi Kepuasan Pelanggan	25
2. Manfaat Kepuasan Pelanggan	26
3. Konsep Inti Mengenai Obyek Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	28
4. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	30
5. Tujuan Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	32

6. Tahap-tahap Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen.....	32
F. Penelitian Terdahulu	33
Bab III : Metode Penelitian	40
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	40
B. Lokasi Penelitian	41
C. Kehadiran Peneliti	41
D. Data dan Sumber Data	42
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
F. Teknis Analisis Data	45
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	47
H. Tahap Penelitian.....	47
Bab IV : Hasil Penelitian	49
A. Objek Lokasi Penelitian	49
B. Paparan Data	54
C. Hasil Temuan Penelitian	64
Bab V : Pembahasan	68
A. Kualitas Pelayanan Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Bakso Prasmanan Lancar Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung.....	68
B. Varian Jenis Bakso Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Bakso Prasmanan Lancar Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung	75
C. Bagaimana Teknik Evaluasi Kepuasan Pelanggan dan Tindakan Yang Dilakukan Oleh Bakso Prasmanan Lancar Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung	77

Bab VI : Penutup.....	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	81

Daftar Pustaka

Lampiran-lampiran