

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	2
A. Latar Belakang	2
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Kegunaan Penelitian.....	8
G. Penegasan Istilah	8

BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Kualitas Pelayanan	10
B. Kepuasan Pelanggan	22
C. Loyalitas Pelanggan	27
D. Penelitian Terdahulu	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	34
B. Lokasi Penelitian	35
C. Kehadiran Peneliti	35
D. Data dan Sumber Data.....	35
E. Tehnik Pengumpulan Data	36
F. Tehnik Analisis Data	38
G. Pengecekan Keabsahan Temuan	39
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN	43
A. Paparan Data	43
1. Kualitas pelayanan	43
2. Strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan....	47
3. Hambatan.....	50
4. Solusi	57
B. Temuan Penelitian	61
1. Kualitas pelayanan.....	62
2. Strategi meningkatkan kualitas pelayanan	63
3. Hambatan	64

4. Solusi	66
BAB V PEMBAHASAN	67
A. Kualitas pelayanan Ud. Polowijo	67
B. Strategi yang dilakukan Ud, Polowijo untuk meningkatkan kualitas pelayanan.....	72
C. Hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan	74
D. Solusi Ud. Polowijo dalam meningkatkan kualitas pelayanan.....	76
BAB VI PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	85