

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Identifikasi Penelitian dan Batasan Masalah.....	8
E. Manfaat Penelitian	9
F. Penegasan Istilah.....	10
G. Sistematika Penulisan Skripsi.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	15
A. Strategi Manajemen	15
B. Kualitas Pelayanan.....	23
C. Jasa Wedding and Event Organizer	31
D. Penelitian Terdahulu.....	32
E. Kerangka Berpikir.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	41
B. Lokasi Penelitian.....	42

C. Kehadiran Peneliti.....	43
D. Data dan Sumber Data.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Teknik Analisa Data	48
G. Pengecekan Keabsahan Temuan	50
H. Tahap-tahap Penelitian	54
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	60
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	60
B. Paparan Data.....	70
C. Temuan Penelitian.....	101
BAB V PEMBAHASAN	111
A. Strategi Perencanaan (<i>Planning</i>) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa pada Sido Asih <i>Organizer</i>	111
B. Strategi Pengorganisasian (<i>Organizing</i>) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa pada Sido Asih <i>Organizer</i>	114
C. Strategi Pelaksanaan (<i>Actuating</i>) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa pada Sido Asih <i>Organizer</i>	117
D. Strategi Pengawasan (<i>Controlling</i>) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa pada Sido Asih <i>Organizer</i>	121
BAB VI PENUTUP	124
A. Kesimpulan	124
B. Saran	125
DAFTAR PUSTAKA.....	127
LAMPIRAN-LAMPIRAN	133