

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	6

BAB II. KAJIAN DAN METODOLOGI PENULISAN

A. Kajian Teoritis.....	8
B. Kerangka Berpikir	26
C. Metodologi Penulisan.....	28

BAB III. PEMBAHASAN

A. Deskripsi Kasus.....	30
B. Analisis Kasus.....	38

BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	55
B. Saran-saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Judul	Halaman
Tabel 2.1 Faktor Terjadinya Gap Kualitas Pelayanan.....	24
Tabel 3.2 Usia Responden.....	39
Tabel 3.3 Jenis Kelamin Responden.....	41
Tabel 3.4 Tingkat Pendidikan.....	43
Tabel 3.5 Pendapatan.....	44
Tabel 3.6 Hasil Kuesioner Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i>	46
Tabel 3.7 Hasil Kuesioner Berdasarkan Dimensi Realibility	47
Tabel 3.8 Hasil Kuesioner Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	48
Tabel 3.9 Hasil Kuesioner Berdasarkan Dimensi <i>assurance</i> (jaminan).....	50
Tabel 3.10 Hasil Kuesioner Berdasarkan <i>Emphaty</i>	52

DAFTAR GAMBAR

Judul	Halaman
Gambar 2.1 Model Kualitas Pelayanan.....	21
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Logo Bebek Kaleyo

Lampiran II : Kuesioner Penelitian