

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	
1. Tujuan Penulisan	4
2. Manfaat Penulisan	5
BAB II KAJIAN DAN METODOLOGI PENULISAN	
A. Kajian Teoretis	7
B. Kerangka Berpikir	19
C. Metodologi Penelitian	22
BAB III PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Kasus	24
B. Analisis Kasus	26
BAB IV KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	59
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	21
------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3.1: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	28
Tabel 3.2: Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal Responden....	29
Tabel 3.3: Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Responden dalam satu bulan..	30
Tabel 3.4: Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Menggunakan Jasa Simply Fresh Laundry	31
Tabel 3.5: Hasil Kuesioner Berdasarkan Kualitas Produk Jasa	33
Tabel 3.6: Hasil Kuesioner Berdasarkan Kualitas Pelayanan	40
Tabel 3.7: Hasil Kuesioner Berdasarkan Faktor Emosi	46
Tabel 3.8: Hasil Kuesioner Berdasarkan Faktor Harga	48
Tabel 3.9: Hasil Kuesioner Berdasarkan Faktor Biaya dan Kemudahan	51

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Judul Lampiran
Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Observasi.
Lampiran 2	Kartu Konsultasi Bimbingan.
Lampiran 3	Wawancara <i>Target Market</i> .
Lampiran 4	Contoh Lembar Kuesioner.
Lampiran 5	Gambar outlet Simply Fresh Laundry cabang Kota Wisata Cibubur