DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ii

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI iii

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI iv

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI v

MOTTO vi

HALAMAN PERSEMBAHAN vii

KATA PENGANTAR ix

ABSTRAK xi

DAFTAR ISI xii

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian 1

B. Fokus Penelitian 6

C. Tujuan Penelitian 6

D. Manfaat Penelitian 7

E. Definisi Konseptual 8

F. Keaslian Penelitian 11

G. Sistematika Pembahasan 14

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Manajemen Layanan Jasa 16

1. Pengertian Manajemen Layanan Jasa 16

2. Prinsip-prinsip Layanan Jasa 20

3. Karakteristik Layanan Jasa 22

B. Proses Manajemen Layanan Jasa 25

1. Perencanaan Layanan Jasa 25

2. Pengorganisasian Layanan Jasa 29

3. Pelaksanaan Layanan Jasa..... 29

4. Evaluasi Layanan Jasa..... 33

C. Lembaga Bisnis 37

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian..... 39

B. Lokasi Penelitian 42

C. Sumber Data dan Informan Penelitian 42

D. Cara Pengumpulan Data..... 45

E. Instrumen Penelitian..... 48

F. Prosedur Analisis dan Interprestasi Data 48

G. Keabsahan Data..... 51

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB VI HASIL DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum 53

B. Deskripsi Subjek 58

C. Deskripsi Hasil Temuan 63

D. Analisis Hasil Temuan 74

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 88

B. Saran 89

DAFTAR PUSTAKA 90

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id