

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
1. Permasalahan.....	1
2. Rumusan Masalah .....	3
3. Keaslian Penelitian .....	4
4. Manfaat Penelitian.....	5
B. Tujuan Penelitian .....	6
C. Tinjauan Pustaka .....	6
D. Landasan Teori.....	8
E. Metode Penelitian.....	11
1. Model Penelitian.....	11
2. Bahan Penelitian.....	12
3. Langkah Penelitian .....	13
4. Teknik Analisis.....	14
F. Hasil yang Dicapai .....	15
G. Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II PRINSIP INTEGRITAS MORAL DALAM ETIKA BISNIS.....</b>	<b>17</b>

A. Konsep Etika Bisnis .....	17
1. Pengertian Etika .....	17
2. Pengertian Bisnis .....	22
3. Pengertian Etika Bisnis .....	25
B. Prinsip-prinsip Etika Bisnis .....	28
C. Prinsip Integritas Moral.....	34
<b>BAB III MUTU PELAYANAN COVEE SETURAN .....</b>	<b>38</b>
A. Konsep Mutu Pelayanan .....	38
1. Pengertian Mutu .....	38
2. Pengertian Pelayanan .....	42
3. Pelayanan Prima .....	47
4. Dimensi Mutu Pelayanan .....	47
B. Profil Couvee Seturan .....	49
1. Perkembangan <i>Coffee Shop</i> di Yogyakarta .....	49
2. Couvee Seturan.....	50
C. Pelayanan Couvee Seturan.....	54
<b>BAB IV ANALISIS PENERAPAN PRINSIP INTEGRITAS MORAL ETIKA BISNIS TERHADAP MUTU PELAYANAN COVEE SETURAN.....</b>	<b>57</b>
A. Penerapan Prinsip Etika Bisnis dalam Pelayanan Couvee seturan .....	57
B. Implikasi Penerapan Prinsip Integritas Moral Etika Bisnis dalam Mutu Pelayanan Couvee seturan.....	60
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>68</b>
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>