



## DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
INTISARI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II.....	5
GAMBARAN UMUM.....	5
2.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	5
2.2 Landasan Teori.....	7
2.3 Penelitian terdahulu.....	13
2.4. Metodologi Penulisan.....	14
BAB III.....	21
PEMBAHASAN.....	21
3.1 Analisis Kualitas Pelayanan.....	21
3.2 Pembahasan.....	22
3.2.1 Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	22
3.2.2 Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	28
3.2.3 Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	29
3.2.4 Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	32
3.2.5 Empati ( <i>Empathy</i> ).....	34
BAB IV KESIMPULAN SARAN.....	44
DAFTAR PUSTAKA.....	48



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Logo PT Global Byakta Waylaay (GBW).....	6
Gambar 2.2.	Struktur Organisasi PT Global Byakta Waylaay.....	7
Gambar 2.3.	Bagan Jasa Sebagai Sistem.....	10
Gambar 3.1.	Pendistribusian Mesin Fotocopy Oleh Kurir.....	23
Gambar 3.2.	Salah Satu Perlengkapan Kantor.....	24
Gambar 3.3.	Salah Satu Seragam PT GBW.....	25
Gambar 3.4.	Salah Satu Alat Transportasi PT GBW.....	29
Gambar 3.5.	Presentasi Produk Kepada Konsumen Di Ruang Pelayanan.....	30
Gambar 3.6.	Pelayanan Service Oleh Teknisi PT GBW.....	31
Gambar 3.7.	Ruang Penyimpanan Mesin.....	33
Gambar 3.8.	Pelayanan cetak di copy center.....	36



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**KUALITAS PELAYANAN JASA PT GLOBAL BYAKTA WAY LAAY**  
ANDI MUSTAFA FALAH, Fitri Damayanti Berutu, S.E., S.S., M.Sc.  
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

## DAFTAR LAMPIRAN

Hasil Wawancara dengan Karyawan PT Global Byakta Waylaay.....
Hasil Wawancara dengan Direktur PT Global Byakta Waylaay.....
Hasil Wawancara dengan Konsumen PT Global Byakta Waylaay.....