

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR ISTILAH	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Asumsi dan Batasan Masalah.....	5
1.6 Kerangka Penulisan	6
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN	10
2.1 Profil Larissa Aesthetic Center.....	10
2.1.1 Sejarah	10
2.1.2 Visi dan Misi.....	12
2.1.3 Logo	12
2.1.4 Struktur Organisasi	13
2.1.5 Jenis Pelayanan Jasa	13
2.2 Tinjauan Pustaka	15
2.2.1 Teori Antrian.....	15
2.2.2 Kepuasan Pelanggan.....	27
2.2.3 Software POM-QM for Windows Version 5.....	29
2.3 Metodologi Penelitian	34
2.3.1 Desain Penelitian	34
2.3.2 Definisi Operasional Variabel	35
2.3.3 Populasi dan Sampel.....	37
2.3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	38

2.4 Metode Penulisan	39
2.4.1 Metode Penelitian	40
2.4.2 Jenis dan Sumber Data.....	40
2.5 Penelitian Terdahulu.....	41
2.6 Analisis Data	42
2.7 Kerangka Berpikir	43
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	44
3.1 Analisis	44
3.1.1 Rancangan Penelitian.....	44
3.1.2 Populasi dan Sampel.....	44
3.1.3 Model Analisis Data	45
3.2 Pembahasan	49
3.2.1 Kinerja Sistem Antrian	49
3.2.2 Tingkat Kedatangan Pelanggan dan Tingkat Pelayanan <i>Customer Service</i>	50
3.2.3 Analisis Sistem Antrian	53
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	73
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	76