

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	IV
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR GAMBAR	VIII
DAFTAR TABEL.....	X
INTISARI.....	XI
ABSTRACT	XII
BAB I PENDAHULUAN	13
1.1 Latar Belakang	13
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Penelitian	16
1.5 Kerangka Penulis	17
BAB II GAMBARAN UMUM.....	18
2.1 Sejarah J.CO Donuts & Coffee	18
2.2 Logo J.CO Donuts & Coffee.....	20
2.3 Visi dan Misi	21
2.4 Batasan Penelitian	21
2.4.1 Pemasaran.....	22

2.4.2	Pengertian Jasa	23
2.4.3	Kualitas Pelayanan	26
2.4.4	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	27
2.5	Metode Penelitian	29
2.5.1	Desain Penelitian	29
2.5.2	Sumber.....	30
2.5.3	Metode Pengumpulan Data	30
2.5.4	Populasi dan Sambilan	31
2.5.5	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
2.5.6	Penelitian Terdahulu.....	32
2.5.7	Teknik Pengumpulan Data	36
BAB III PEMBAHASAN		38
3.1	Data Responden	38
3.2	Pembahasan Kualitas Pelayanan pada J.CO Donuts & Coffee Mall Malioboro Yogyakarta	40
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		68
4.1	Kesimpulan	68
4.2	Saran.....	70
LAMPIRAN.....		73

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 3. 1 KECERMATAN KARYAWAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN.....	42
GAMBAR 3. 2 MEMBERIKAN PELAYANAN DENGAN CEPAT	44
GAMBAR 3. 3 MEMBERIKAN PELAYANAN YANG SAMA KEPADA SETIAP PELANGGAN.....	46
GAMBAR 3. 4 MEMBANTU PELANGGAN YANG MEMBUTUHKAN MANTUAN	48
GAMBAR 3.5 TINDAKAN SAAT TERJADI KERUSAKAN FASILITAS	49
GAMBAR 3.6 MENGATASI KEHILANGAN BARANG	51
GAMBAR 3.7 SERTIFIKAT	53
GAMBAR 3. 8 MEMBERIKAN RASA AMAN DAN NYAMAN.....	55
GAMBAR 3. 10 SIKAP YANG DITUNJUKAN KEPADA PELANGGAN.....	58
GAMBAR 3.11 STANDAR MELAKUKAN KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN	60
GAMBAR 3.12 PELAYANAN PENUH KEPADA PELANGGAN.....	61
GAMBAR 3. 13 PENAMPILAN KARYAWAN	63
GAMBAR 3. 14 KENYAMANAN RUANG PELANGGAN.....	65

GAMBAR 3.15 STANDAR KESEDIAAN DAFTAR MENU 66

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Berdasarkan jenis kelamin	38
Tabel 3. 2 Data usia responden	39
Tabel 3. 3 Data jumlah penghasilan.....	39