

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penulisan	4
1.4 Metode Penelitian.....	5
1.5 Jenis dan Sumber Data.....	5
BAB II.....	6
GAMBARAN UMUM JCO DONUTS & COFFEE.....	6
2.1 Sejarah JCO Donuts & Coffee	6
2.2 Konsep JCO Donuts & Coffee.....	6
2.3 Gerai JCO Donuts & Coffee Pertama Kali	8
2.4 JCO Donuts & Coffee Plaza Ambarukmo Yogyakarta.....	9
2.5 Visi dan Misi JCO Donuts & Coffee	12
BAB III	14
LANDASAN TEORI.....	14
3.1 Pemasaran.....	14
3.1.1 Definisi Pemasaran.....	14
3.1.2 Konsep Pemasaran.....	15
3.2 Kualitas Pelayanan	17

3.2.1 Dimensi Kualitas Layanan.....	19
3.2.2 Karakteristik Pelayanan/Jasa	21
3.3 Kepuasan Pelanggan/Konsumen	22
BAB IV	27
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Analisis.....	27
4.2 Pembahasan.....	32
4.2.1 Dimensi Kualitas Layanan JCO Donuts & Coffee Plaza Ambarrukmo34	
BAB V	37
KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
5.1 Kesimpulan.....	37
5.2 Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA	40
DAFTAR LAMAN.....	40
LAMPIRAN.....	41