



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR DIAGRAM	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penulisan	5
1.4 Manfaat Penulisan	5
1.5 Ruang Lingkup	6
BAB II GAMBARAN UMUM	7
2.1 Kondisi umum	7
2.2 Tinjauan Pustaka	8
2.2.1 Ruang Lingkup Jasa	8
2.2.2 Pengertian Penjualan	12
2.2.3 Kualitas Produksi	16
2.2.4 Definisi Operasional	17



2.2.5 Indikator Kualitas Produk	17
2.2.6 Peneliti Terdahulu.....	19
2.2.7 Kerangka berfikir	20
2.3 Metodologi	21
2.3.1 Metode Pengumpulan Data	21
2.3.2 Definisi Operasional.....	22
BAB 111 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	27
3.1 Analisis.....	27
3.1.1 Gambaran Umum Responden	27
3.2 Pembahasan	34
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	47
4.1 Kesimpulan	47
4.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	52