

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Metode Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Jasa.....	8
2.1.1 Karakteristik Jasa	8
2.1.2 Macam-macam Jasa	9
2.1.3 Kualitas Jasa.....	10
2.2 Kepuasan Pelanggan	11
2.2.1 Model <i>Service Quality</i>	12

2.2.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3 Kerangka Berfikir	15
BAB III GAMBARAN UMUM	17
3.1 PT Fantasi Erestama Cemerlang.....	17
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	18
3.3 Struktur Organisasi	20
3.4 Produk/Jasa/Tupoksi.....	23
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Analisis	27
4.1.1 Metode Pengambilan Sampel.....	27
4.1.2 Teknik Pembahasan	28
4.2 Pembahasan	33
4.2.1 Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	33
4.2.2 Analisis Kuadran Pada Diagram Kartesius	51
BAB V PENUTUP.....	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	65