

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR..... | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR TABEL..... | iv |
| INTISARI..... | iv |
| <i>ABSTRACT</i> | v |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1. 1. Latar Belakang | 1 |
| 1. 2. Tujuan penelitian..... | 4 |
| 1. 3. Manfaat Penelitian | 4 |
| 1. 4. Batasan Masalah..... | 5 |
| 1. 5. Kerangka Penulisan..... | 5 |
| BAB II. GAMBARAN UMUM PENULISAN | 8 |
| 2. 1. Kondisi Umum | 8 |
| 2. 2. Visi dan Misi Perusahaan..... | 9 |
| 2. 3. Tinjauan Pustaka | 10 |
| 2.3. 1. Kualitas Pelayanan..... | 10 |
| 2.3. 2. Indikator Kualitas Pelayanan | 11 |
| 2.3. 3. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan | 12 |
| 2. 4. Penelitian terdahulu..... | 15 |
| 2. 5. Metodologi | 16 |
| 2.5. 1. populasi dan sampel penelitian | 16 |
| 2.5. 2. Metode pengumpulan data..... | 16 |
| 2.5. 3. Teknik Pengolahan Data..... | 17 |
| 2.5. 4. Definisi Operasional | 19 |
| BAB III. ANALISIS DAN PEMBAHASAN | 25 |
| 3. 1. Analisis..... | 25 |



| | |
|---|----|
| 3. 2. Pembahasan | 31 |
| 3.2.1 Pembahasan Berdasarkan Penelitian Terdahulu | 31 |
| 3.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan | 32 |
| BAB IV.KESIMPULAN DAN SARAN | 44 |
| 4.1 Kesimpulan | 44 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 4.1 Gedung Legend Coffee | 37 |
| Gambar 4.2 Pelayan Legend Coffee | 38 |
| Gambar 4.3 ketanggapan karyawan | 40 |
| Gambar 4.4 kasir Legend Coffee | 42 |
| Gambar 4.5 Empati | 43 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1 Skala penilaian instrumen penelitian | 24 |
| Tabel 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 25 |
| Tabel 3 Data Responden Berdasarkan Usia | 27 |
| Tabel 4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan | 28 |
| Tabel 5 Data Responden Berdasarkan Uang Saku atau Pendapatan tiap Bulan .. | 30 |