DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i
HALAMAN PENGESAHAN ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI iii
HALAMAN ORISINALITAS iv
KATA PENGANTAR v
INTISARI vii
ABSTRACT viii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 10
C. Tujuan Penelitian 10
D. Manfaat Penelitian 11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 12
A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya 12
B. Tinjauan Pustaka Terkait Masalah 17
C. Kerangka Pikir 20

BAB III METODE PENELITIAN 21
A. Pendekatan Penelitian 21
B. Desain Penelitian 22
C. Sumber Data 23
D. Batasan Penelitian 24
E. Keabsahan Data 24
F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data 25
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data 27
H. Indeks Kepuasan Pelanggan 27
I. Alur Penyusunan Karya 28

BAB IV *OUTPUT* PENELITIAN 33
A. Identitas dan Ringkasan 33
B. Analisis Masalah 35
C. Pendekatan Strategis 37
D. Pelaksanaan dan Penerapan 39
E. Dampak Sebelum dan Sesudah 46

BAB V PENUTUP 50
A. Kesimpulan 50
B. Saran 50

DAFTAR PUSTAKA 52
L A M P I R A N 55