

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya.....	11
B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan.....	18
C. Kerangka Berpikir.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Prosedur Penelitian.....	28
B. Desain Data Penelitian.....	31
BAB IV DESKRIPSI DATA PENELIITIAN	35
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	35
B. Deskripsi Proses Penelitian.....	36
BAB V OUTPUT PENELITIAN	83
A. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>).....	83
B. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>).....	84
DAFTAR PUSTAKA	91
L A M P I R A N	94