

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Kontribusi Penelitian.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN	
A. Kajian Pustaka.....	16
1. Konsep Jasa.....	16
a. Karakteristik Jasa	17
b. Macam-macam Jasa	19
c. Sistem Penyampaian Jasa	21
d. Sistem Kualitas Jasa Modern	21
e. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	23
f. Faktor-faktor Penyebab Buruknya Layanan Jasa	25
2. Konsep Kepuasan Pelanggan	26
a. Konsep Dasar Kepuasan Pelanggan	26
b. Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	27

3. Konsep <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	29
a. TQM Approach	30
b. Konsep TQM.....	32
c. Prinsip TQM.....	34
d. Metode TQM.....	35
e. Pareto Chart	45
f. Diagram Sebab Akibat.....	47
g. Ketepatan Waktu Penebangan (OTP)	48
B. Penelitian Terdahulu.....	55
C. Rerangka Pemikiran	60
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	62
B. Desain Penelitian	62
C. Definisi dan Operasional Variabel	63
D. Material Penelitian	64
E. Metode Pengumpulan Data	65
F. Metode Analisis Data.....	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	69
B. Hasil dan Analisis Pembahasan.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	93
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	99