

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Dan Teori.....	6
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Jenis Data dan Informasi.....	29
3.3 Metode Pengumpulan Data	30
3.4 Metode Pengolahan Dan Analisis Data	30
3.5 Langkah-Langkah Penelitian	32
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	36
4.1 Pengumpulan Data.....	36

4.2Pengolahan Data.....	43
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1Perancangan Perbaikan.....	57
5.2Waktu Pelayanan Dan Waktu Tunggu Setelah Perbaikan.....	58
5.3Analisa Hasil	65
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1Kesimpulan	69
6.2Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	73



UNIVERSITAS
MERCU BUANA