

## DAFTAR ISI

|   | Halaman |
|---|---------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                  | i       |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....             | ii      |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....              | iii     |
| <b>SURAT PERNYATAAN</b> .....               | iv      |
| <b>RINGKASAN</b> .....                      | v       |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                 | vi      |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                     | viii    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                   | x       |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                  | xi      |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                | xii     |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....              | 1       |
| A. Latar Belakang.....                      | 1       |
| B. Rumusan Masalah.....                     | 4       |
| C. Tujuan Magang .....                      | 4       |
| D. Manfaat Magang .....                     | 4       |
| E. Metode Penelitian.....                   | 5       |
| 1. Desain Penelitian.....                   | 5       |
| 2. Metode Pengumpulan Data .....            | 6       |
| 3. Metode Analisis Data .....               | 8       |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....          | 10      |
| A. Landasan Teori .....                     | 10      |
| 1. Manajemen Pelayanan.....                 | 10      |
| a. Pengertian Manajemen Pelayanan. ....     | 10      |
| b. Jenis Manajemen Pelayanan. ....          | 11      |
| 2. Kualitas Pelayanan .....                 | 12      |
| a. Pengertian Kualitas Pelayanan. ....      | 12      |
| b. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan ..... | 13      |

|   |           |
|---|-----------|
| c. Indikator Kualitas Pelayanan.....                | 14        |
| d. Dimensi Kualitas Pelayanan.....                  | 15        |
| e. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan..... | 16        |
| f. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....    | 17        |
| B. Penelitian Terdahulu.....                        | 19        |
| C. Kerangka Berpikir Penelitian .....               | 22        |
| <br>  |           |
| <b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>           | <b>23</b> |
| A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....             | 23        |
| 1. Profil Perusahaan .....                          | 23        |
| 2. Sejarah Perusahaan .....                         | 26        |
| 3. Struktur Organisasi .....                        | 29        |
| B. Hasil dan Pembahasan.....                        | 31        |
| 1. Pelaksanaan Magang.....                          | 31        |
| 2. Analisis Data Hasil .....                        | 33        |
| a. Analisis Deskriptif Variabel .....               | 33        |
| b. Analisis Deskriptif Karakteristik .....          | 35        |
| 3. Analisis Deskripsi.....                          | 40        |
| a. Kepercayaan ( <i>Reliability</i> ).....          | 41        |
| b. Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ).....            | 45        |
| c. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....     | 49        |
| d. Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....                | 53        |
| e. Empati ( <i>Empathy</i> ).....                   | 58        |
| <br>  |           |
| <b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>             | <b>62</b> |
| A. Kesimpulan .....                                 | 62        |
| B. Saran .....                                      | 65        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                          | <b>66</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                | <b>68</b> |