

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| Halaman Judul | i |
| Halaman Pernyataan | ii |
| Halaman Pengesahan | iii |
| Abstrak | iv |
| Abstract | v |
| Kata Pengantar | vi |
| Daftar Isi | vii |
| Daftar Tabel | x |
| Daftar Gambar | xi |
| Daftar Lampiran | xii |
| | |
| Bab 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Batasan Penelitian | 4 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 5 |
| | |
| Bab 2 TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1. Konsep & Teori Sistematika Penulisan | 6 |
| 2.1.1 Proses Sertifikasi | 7 |
| 2.1.2. Standar Nasional Indonesia (SNI) | 11 |
| 2.1.3. Pengertian Pelayanan | 12 |
| 2.1.4. Pengertian Kepuasan | 14 |
| 2.1.5. Pengertian Dan Kepuasan Pelanggan Menurut Para Ahli | 14 |
| 2.1.6. Jenis-jenis Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menurut Para Ahli | 17 |
| 2.1.7. Pengertian Diagram Tulang Ikan atau Fishbone Menurut Para Ahli | 18 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu | 21 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran | 26 |

| | |
|---|----|
| Bab 3 METODE PENELITIAN | 27 |
| 3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional..... | 27 |
| 3.1.1 Jenis Data dan Informasi | 27 |
| 3.2. Metode Pengumpulan Data Sekunder | 28 |
| 3.3. Metode Yang Digunakan Untuk Pengumpulan Data | 29 |
| 3.4. Metode Pengolahan dan Analisis Data | 31 |
| 3.5. Langkah – langkah Penelitian..... | 33 |
| | |
| Bab 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA..... | 35 |
| 4.1. Pengumpulan Data..... | 35 |
| 4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian..... | 35 |
| 4.1.2 Profil Perusahaan | 35 |
| 4.1.3 Sejarah Perusahaan | 36 |
| 4.1.4 Visi dan Misi Perusahaan..... | 37 |
| 4.1.5 Komitmen Mutu..... | 37 |
| 4.1.6 Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Kewenangan | 38 |
| 4.1.7 Proses Sertifikasi..... | 38 |
| 4.2. Pengolahan Data..... | 40 |
| 4.2.1 Deskripsi Data Penelitian..... | 40 |
| 4.2.2 Prioritas Atribut Mutu Pelayanan | 40 |
| 4.2.3 Diagram Tulang Ikan | 41 |
| | |
| Bab 5 HASIL DAN PEMBAHASAN | 43 |
| 5.1. Faktor-faktor Penyebab Hilangnya Para Pelanggan | 43 |
| 5.2. Faktor-faktor Yang Harus Diperbaiki | 44 |
| 5.3. Improvement Untuk Mengurangi Berkurangnya Pelanggan..... | 46 |
| | |
| Bab 6 KESIMPULAN DAN SARAN | 50 |
| 6.1. Kesimpulan..... | 50 |
| 6.2. Saran..... | 51 |

| | |
|----------------------|----|
| Daftar Pustaka | 53 |
| Lampiran | 55 |

