**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL**

**ABSTRAK** ……………. i

**MOTTO** ……………………………………………………………………….. iii

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**  iv

**LEMBAR PENGESAHAN**…………………………………………………… v

**BIOGRAFI**…………………………………………………………………….. vi

**LEMBAR KEASLIAN** vii

**KATA PENGANTAR** viii

**DAFTAR ISI** ………… x

**DAFTAR GAMBAR** ………………………………………………………….. xii

**DAFTAR TABEL**……………………………………………………………… xiii

**DAFTAR LAMPIRAN** xiv

**BAB I PENDAHULUAN**

 1.1 Latar Belakang 1

 1.2 Rumusan Masalah. 3

 1.2 Tujuan Dan Manfaat ……………………………… 3

 1.3 Teknik Penulisan ……………………………. 4

**BAB II KAJIAN PUSTAKA** 6

 2.1 LANDASAN TEORI. 6

 2.1.1 Dua Dimensi Layanan 7

 2.1.2 Teori Penentu Kualitas Layanan 8

 2.1.2 Pelayanan Mengacu Pada Kepuasaan Pelanggan. 13

 2.2 TINJAUAN PUSTAKA 16

**BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN** 19

 3.1 Gambaran Umum Perusahaan 19

 3.1.1 Sejarah Perusahaan…………………………………….. 19

 3.1.2 Visi,Misi Dan Tujuan Perusahaan……………………... 21

 3.1.3 Organisasi Perusahaan………………………………… 25

 3.2 Gambaran Permasalahan……………………………………… 31

 3.2.1 Deskriptif Permasalahan………………………………... 32

 3.3 Pembahasan…………………………………………………... 33

**BAB IV PENUTUP**………………………………………………………. 46

 4.1 Kesimpulan 46

 4.2 Saran 47

**DAFTAR PUSTAKA**.

**LAMPIRAN**.