**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**.