**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL................................................................................... i

ABSTRAK................................................................................... ii

ABSTRACT………………………………………………………………… iii

MOTTO................................................................................... iv

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING................................. v

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN................................. vi

LEMBAR KEASLIAN TUGAS AKHIR................................. vii

BIOGRAFI................................................................................... viii

KATA PENGANTAR ................................. ix

DAFTAR ISI................................. xi

DAFTAR GAMBAR……… x

**BAB I PENDAHULUAN** 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 4

1.3 Perumusan Masalah 5

1.4 Tujuan dan Manfaat 5

1.5 Teknik Penulisan 5

1.5.1 Metodologi Penelitian 5

15.2 Jenis dan Metode Penelitian 6

1.5.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data 6

1.5.4 Metode Analisis 6

**BAB II KAJIAN PUSTAKA**  7

2.1 Landasan Teori 8

2.1.1 Pengertian Kualitas…………. 8

2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan 7

2.1.3 Tujuan dan Fungsi Pelayanan 9

2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan 9

2.1.5 Kualitas Pelayanan 10

2.1.6 Pengertian Definisi Kualitas Pelayanan 12

2.1.7 Pengertian Kualitas Jasa Pelayanan 14

2.1.8 Pengertian Kepuasan 15

2.1.9 Harapan dan Kepuasan Pelanggan 16

2.1.10 Pengertian Pelanggan 16

2.1.11 Pengertian Kepuasan Pelanggan 16

2.2 Tinjauan Pustaka 19

**BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN** 20

3.1 Gambaran Umum Perusahaan 20

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan 20

3.1.2 Lokasi Perusahaan 21

3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan 21

3.1.4 Struktur Organisasi preusahaan 23

3.1.5 Logo Perusahaan 24

3.1.6 Uraian Kerja (*Job Description*) 25

3.2 Gambaran / Deskripsi Permasalahan 25

3.3 Pembahasan 29

3.2.1 Gambaran Pelayanan yang kurang berkualitas

yang di tunjukan oleh karyawan di bagian sales 29

3.2.2 Gambaran kualitas pelayanan karyawan

untuk memaksimalkan kepuasan pelayanan 29

**BAB IV PENUTUP**  32

4.1 Kesimpulan 32

4.2 Saran 33

**DAFTAR PUSTAKA**