

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSEJUTUAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	vi
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kualitas Pelayanan	7
2.2 Pelayanan Dalam Pandangan Islam	10
2.3 Pentingnya Kualitas Layanan	12
2.4 Pick up service	12
2.5 Office Service	15
2.6 Penelitian Terdahulu.....	16
2.7 Kerangka Konseptual	22
BAB 3 METODELOGI PENELITIAN.....	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Fokus Penelitian.....	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.4 Teknik Analisis Data	27
3.5 Validitas Data Dan Triangulasi Data	28

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Profil Perusahaan	32
4.2 <i>Pelaksanaan Sistem Pick up service</i>	36
4.3 Pandangan ansabah Terhadap Sistem Pick up service	40
4.4 Sistem Pick up service sebagai Layanan Unggulan.....	42
BAB 5 PENUTUP	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	51
BIODATA PENULIS	65

