

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan	6
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	8
1. Pengertian Perusahaan Jasa	8
2. Karakteristik Perusahaan Jasa	8
3. Pos Indonesia (Persero)	10
4. Strategi Dan <i>Total Quality Service</i>	17
5. Kualitas Pelayanan	23
6. Analisis SWOT Sebagai Alat Formulasi Strategi	28
7. Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Syariah	32
B. Hasil Penelitian Terdahulu	39
C. Kerangka Berpikir	41

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	43
B. Objek Penelitian	44
C. Subjek Penelitian	44
D. Sumber Data	44
E. Metode Pengumpulan Data	45
F. Uji Keabsahan Data	46
G. Analisis Data	48

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Wilayah Penelitian.....	50
1. Keadaan Geografis Desa Welahan Kabupaten Jepara	50
2. Sejarah Pos Indonesia	51
3. Visi, Misi dan Motto Pelayanan Pos Indonesia	53
4. Letak Geografis Kantor Pos Welahan	54
5. Struktur Organisasi Kantor Pos Welahan Kabupaten Jepara	54
B. Deskripsi Data Penelitian	56
1. Data Tentang Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Unit Welahan Cabang Jepara Kepada Konsumen	56
2. Data Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Unit Welahan Cabang Jepara Kepada Konsumen	71
C. Pembahasan	75
1. Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Unit Welahan Cabang Jepara pada Konsumen	75
2. Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Unit Welahan Cabang Jepara pada Konsumen	82

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	86
---------------------	----

B. Saran	87
C. Penutup	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN

