

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
F. Sistematika Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	12
1. Kualitas Pelayanan.....	12
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	12
b. Jenis-Jenis Pelayanan	14
c. Dasar-Dasar Pelayanan	16
d. Faktor Pendukung yang Mempengaruhi Pelayanan	16
e. Fungsi Kualitas Pelayanan	18
f. Cara Mengukur kualitas Pelayanan	18
g. Ukuran/Dimensi Pelayanan	20
h. Harapan Pelanggan terkait Kepuasan Pelayanan	21
2. Harga	23
a. Pengertian Harga	23
b. Fungsi Harga.....	25
c. Tujuan Penetapan Harga	27
d. Konsep Harga	29
e. Jenis-Jenis Harga	30
3. Kepuasan Pelanggan	31

a.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	31
b.	Faktor-Faktor yang Mendukung Kepuasan Pelanggan	34
c.	Hal-hal yang Menghambat Kepuasan Pelanggan	35
d.	Manfaat Kepuasan Pelanggan	38
e.	Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan .	44
B.	Penelitian Terdahulu	46
C.	Kerangka Berfikir	48
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian	52
B.	<i>Setting</i> Penelitian.....	52
C.	Subyek Penelitian.....	53
D.	Sumber Data	53
E.	Teknik Pengumpulan Data	54
F.	Uji Keabsahan Data	56
G.	Teknik Analisis Data	57
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	59
1.	Sejarah Berdiri UMKM Berkah Alesha Kuningan	59
2.	Produk-Produk yang Dijual Toko Berkah Alesha Kuningan	60
3.	Letak Geografis Toko Berkah Alesha Kuningan	61
4.	Visi dan Misi Toko Berkah Alesha Kuningan	61
5.	Struktur Organisasi Toko Berkah Alesha Kuningan	61
6.	Omset Toko Berkah Alesha Kuningan.....	61
B.	Deskripsi Data Penelitian	62
1.	Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Berkah Alesha Kuningan	62
2.	Kualitas Harga Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Berkah Alesha Kuningan	66

3. Kualitas Pelayanan dan Harga Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Berkah Alesha Kuningan	68
C. Analisis dan Pembahasan	71
1. Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Berkah Alesha Kuningan	71
2. Kualitas Harga Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Berkah Alesha Kuningan	74
3. Kualitas Pelayanan dan Harga Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Berkah Alesha Kuningan	77
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	