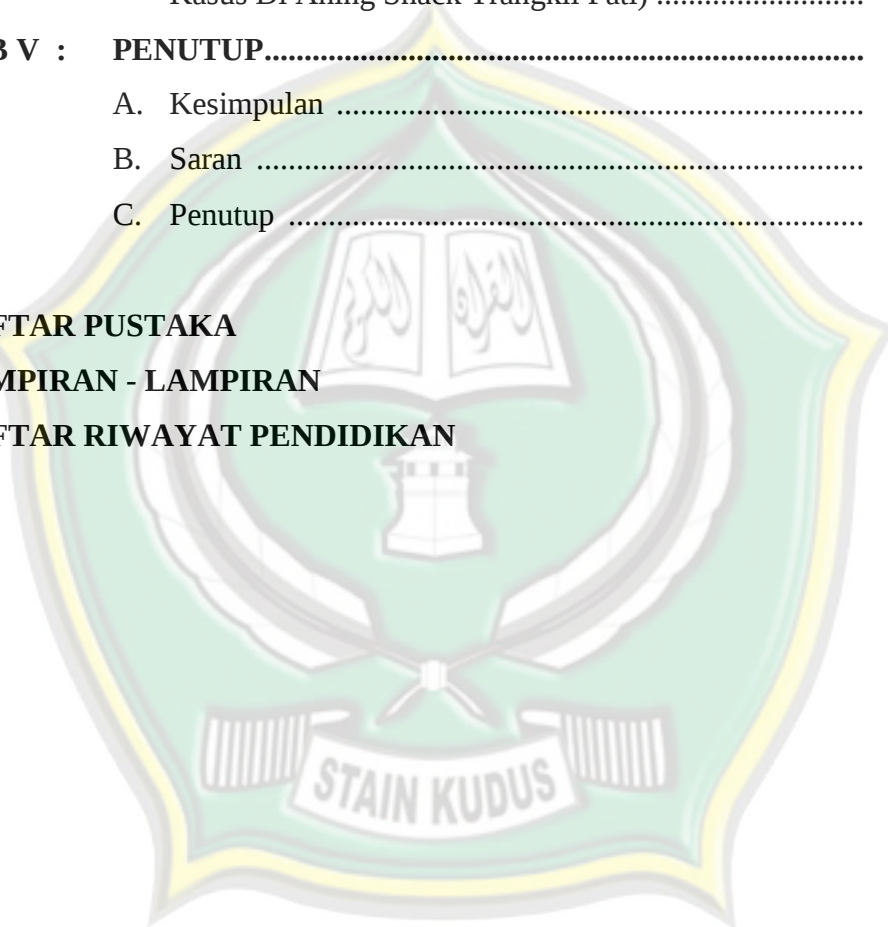


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Penelitian.....	6
C. Penegasan Istilah	7
D. Fokus Penelitian	8
E. Rumusan Masalah	8
F. Tujuan Penelitian	9
G. Manfaat Penelitian	9
H. Sistematika Penulisan	10
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	11
A. Persepsi Kualitas	11
1. Pengertian Persepsi	11
2. Factor Yang Mempengaruhi Persepsi.....	14
3. Proses Persepsi.....	14
4. Pengertian Kualitas	15
B. Konsep Dasar Pelayanan Prima (Service Excellent)	17
1. Definisi Pelayanan	17
2. Definisi Pelayanan Prima	17

3. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima.....	18
4. Dimensi Kualitas Layanan.....	19
5. Factor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan.....	21
6. Strategi Mewujudkan Layanan Prima	24
C. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	28
1. Kepuasan/ Ketidakpuasan.....	28
2. Kepuasan Pelanggan.....	35
3. Mengukur Kepuasan Pelanggan	43
4. Strategi Kepuasan Pelanggan	44
D. Loyalitas Pelanggan.....	51
E. Hasil Penelitian Terdahulu	55
F. Kerangka Berfikir	60
BAB III: METODE PENELITIAN.....	62
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian	62
B. Lokasi Penelitian	63
C. Subyek Penelitian	63
D. Sumber Data	63
E. Teknik Pengumpulan Data	64
F. Uji Keabsahan Data	65
G. Analisis Data.....	67
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	69
1. Nama dan Lokasi Aning Snack Trangkil Pati	69
2. Sejarah Perkembangan Aning Snack Trangkil Pati	69
3. Visi dan Misi Aning Snack Trangkil Pati.....	71
4. Struktur Organisasi Aning Snack Trangkil Pati	71
5. Ruang Lingkup Produk.....	76
6. Prosedur dan Mekanisme Operasional	77
B. Pembentukan Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Produk dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Di Aning Snack Trangkil Pati).....	77

C. Pembentukan <i>Service Excellent</i> dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Di Aning Snack Trangkil Pati)	85
D. Kendala Dalam Pembentukan Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Produk dan <i>Service Excellent</i> dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Di Aning Snack Trangkil Pati)	95
BAB V : PENUTUP.....	106
A. Kesimpulan	106
B. Saran	110
C. Penutup	111
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN - LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hasil penelitian terdahulu	55
Tabel 4.1	Produk -produk yang dihasilkan Aning Snack Trangkil Pati	76
Tabel 4.2	Kesimpulan Implementasi Persepsi Kualitas Produk dalam Menciptakan Loyalitas Pelanggan Di Aning Snack Trangkil Pati	102
Tabel 4.3	Kesimpulan Implementasi <i>Service Excellent</i> dalam Menciptakan Loyalitas Pelanggan Di Aning Snack Trangkil Pati	106



DAFTAR GAMBAR

Gambar	2.1	Proses persepsi	12
Gambar	2.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi	13
Gambar	2.3	Kerangka Berfikir	61
Gambar	4.1	Struktur Organisasi Aning Snack Trangkil Pati	72

