

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
A. <i>Customization</i>	
1. Pengertian <i>customization</i>	9
2. <i>Customization</i> ; Kebutuhan dan Keinginan Konsumen/Langgan	9
3. Pendekatan <i>Customization</i>	13
4. Penerapan <i>Customization</i>	14
5. <i>Marketing Mix</i> (4P)	16

B. Layanan	
1. Pengertian Layanan	18
2. Kualitas Layanan	20
C. Kepuasan Konsumen	
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	21
2. Faktor Kepuasan Konsumen	22
3. Manfaat kepuasan konsumen/pelanggan dan konsep pemasarannya	23
D. Jasa	
1. Pengertian Jasa	25
2. Faktor Pendorong Pertumbuhan Bisnis Jasa	26
3. Faktor Kunci Sukses Sektor Jasa	28
E. Penelitian Terdahulu	29
F. Kerangka Berfikir	33
 BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	35
B. Sumber Data	35
C. Lokasi Penelitian	36
D. Teknik Pengumpulan Data	36
E. Uji Keabsahan Data	37
F. Analisis Data	38
 BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	
1. Pemilik dan Lokasi PO.Haryanto.....	42
2. Sejarah PO.Haryanto	42
3. Visi dan Misi PO.Haryanto	43
4. Struktur Organisasi PO.Haryanto	44
5. Jenis-jenis Produk Jasa yang dijual	49

B. Hasil Penelitian	
1. Hasil Penelitian tentang Penerapan <i>Customization</i> Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen.....	49
2. Hasil Penelitian tentang Kendala Penerapan <i>Customization</i> Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di PO. Haryanto Kudus	67
C. Pembahasan	
1. Pembahasan Penelitian tentang Penerapan <i>Customization</i> Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di PO.Haryanto	69
2. Pembahasan Kendala Penerapan <i>Customization</i> Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di PO. Haryanto Kudus	74
BAB V : PENUTUP	
A. Simpulan	77
B. Keterbatasan Penelitian	80
C. Saran	80
D. Penutup	81
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Konsep Pemasaran	24
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PO. Haryanto.....	44

