

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan	8
1. Administrasi	8
2. Administrasi Bisnis	9
3. Organisasi	10
4. Manajemen	14
5. Manajemen Pemasaran	16
6. Manajemen Pemasaran Jasa	18
7. Perilaku Konsumen	21
8. Definisi Kualitas	23
9. Definisi Pelayanan	25
10. Konsep Kualitas Pelayanan	27
B. Kerangka Pemikiran	31
C. Konsep Operasional	32
D. Operasional variabel	34
E. Teknik Pengukuran	35
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	38
B. Lokasi Penelitian	38
C. Populasi Dan Sampel	39

D. Teknik Penarikan Sampel	40
E. Jenis Dan Sumber Data	40
F. Teknik Pengumpulan Data.....	41
G. Teknik Analisis Data.....	42
H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	44
BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru	45
B. Gambaran Umum PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk (alfamart)	52
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Identitas Responden.....	60
B. Kualitas Pelayanan Pada Alfamart Kawasann Marpoyan Kota Pekanbaru	63
C. Faktor Penghambat dalam Kualitas Pelayanan Pada Alfamart Kawasan Marpoyan Kota Pekanbaru.....	76
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran	78
DAFTAR KEPUSTAKAAN	80