# DAFTAR ISI

[LEMBAR PENGESAHAN i](#_Toc138216840)

[PERNYATAAN ii](#_Toc138216841)

[MOTTO iii](#_Toc138216842)

[ABSTRAK iv](#_Toc138216843)

[ABSTRAC v](#_Toc138216844)

[KATA PENGANTAR vii](#_Toc138216845)

[RIWAYAT HIDUP ix](#_Toc138216846)

[DAFTAR ISI x](#_Toc138216847)

[DAFTAR TABEL xiii](#_Toc138216848)

[DAFTAR GAMBAR xv](#_Toc138216849)

[BAB I PENDAHULUAN 1](#_Toc138216850)

[1.1 Latar Belakang masalah 1](#_Toc138216851)

[1.2 Rumusan Masalah 8](#_Toc138216852)

[1.3 Tujuan Penelitian 9](#_Toc138216853)

[1.4 Kegunaan Penelitian 9](#_Toc138216854)

[1.5 Lokasi Dan Lamanya Penelitian 10](#_Toc138216855)

[BAB II TINJAUAN PUSTAKA dan KERANGKA BERFIKIR 11](#_Toc138216856)

[2.1 Administrasi Bisnis 11](#_Toc138216857)

[2.2 Pemasaran dan Pemasaran Jasa 11](#_Toc138216858)

[2.2.1 Pemasaran 11](#_Toc138216859)

[2.2.2 Pemasaran Jasa 12](#_Toc138216860)

[2.3 Kualitas Pelayanan 15](#_Toc138216861)

[2.4 Daya Saing 20](#_Toc138216862)

[2.4.1 Faktor yang Mempengaruhi Daya Saing 23](#_Toc138216863)

[2.5 Keterkaitan antara kualitas pelayanan dalam meningkatkan Daya Saing 24](#_Toc138216864)

[2.6 Penelitian Terdahulu 25](#_Toc138216865)

[2.7 Kerangka Pemikiran 29](#_Toc138216866)

[2.8 Hipotesis 31](#_Toc138216867)

[BAB III METODE DAN OBYEK PENELITIAN 34](#_Toc138216868)

[3.1 Metode Penelitian 34](#_Toc138216869)

[3.1.1 Paradigma Penelitan 34](#_Toc138216870)

[3.1.2 Metode Penelitian Yang Digunakan 35](#_Toc138216871)

[3.1.3 Variabel Penelitian Dan Oprasionalisasi Variabel 35](#_Toc138216872)

[3.1.4 Teknik Pengumpulan Data 38](#_Toc138216873)

[BAB IV 50](#_Toc138216874)

[HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 50](#_Toc138216875)

[4.1 Gambaran Umum Kedai Seblak Ab-Basy 50](#_Toc138216876)

[4.1.1 sejarah kedai seblak ab-basy 50](#_Toc138216877)

[4.1.2 Struktur Organisasi 52](#_Toc138216878)

[4.1.3 Visi dan Misi Kedai Seblak Ab-basy 54](#_Toc138216879)

[4.1.4 Karakteristik Responden 54](#_Toc138216880)

[4.2 Pelaksanaan Kualitas Pelayanan dan Peningkatan Daya Saing Kedai Ab-Basy di Bandung 56](#_Toc138216881)

[4.2.1 Ketepatan Waktu Proses Produksi 56](#_Toc138216882)

[4.2.2 Kualitas Pelayanan Yang Akurat 58](#_Toc138216883)

[4.2.3 Sarana Dan Prasarana Sudah Memadai 60](#_Toc138216884)

[4.2.4 Penampilan Karyawan Sudah Sesuai Dengan Kualitas Pelayanan 62](#_Toc138216885)

[4.2.5 Perhatian Yang Diberikan Kepada Konsumen Sudah Sesuai Dengan Kualitas Pelayanan 64](#_Toc138216886)

[4.2.6 Kedai Seblak Ab-Basy Sudah Memahami Kebutuhan Dan Keinginan Konsumen 66](#_Toc138216887)

[4.2.7 Kualitas Pelayanan Yang Dilakukan Sudah Cepat Dan Tepat 68](#_Toc138216888)

[4.2.8 Pelayanan Kedai Seblak Ab-Basy Sudah Menumbuhkan Rasa Percaya Kepada Konsumen 70](#_Toc138216889)

[4.2.9 Pengujian Pernyataan kualitas pelayanan di kedai seblak ab-basy di bandung 73](#_Toc138216890)

[4.2.10 Biaya Produksi Sudah Sesuai Dengan Harga Jual 78](#_Toc138216891)

[4.2.11 Produktifitas Tenaga Kerja Berpengaruh Terhadap Daya Saing 81](#_Toc138216892)

[4.2.12 Penggunaan Kapasitas Produksi Sudah Memadai 83](#_Toc138216893)

[4.2.13 Persediaan Produk Kedai Ab-Basy Sudah Terpenuhi 85](#_Toc138216894)

[4.2.14 Produk Yang Berkualitas 87](#_Toc138216895)

[4.2.15 Ketahanan Umur Produk Sudah Baik 89](#_Toc138216896)

[4.2.17 Pengurangan Waktu Tunggu Produksi Sudah Sesuai 93](#_Toc138216897)

[4.2.18 Ketepatan Waktu Dalam Penyampaian Produk Sudah Sesuai 96](#_Toc138216898)

[4.2.19 Produk Yang Dihasilkan Sudah Sesuai 98](#_Toc138216899)

[4.2.20 Kedai Seblak Ab-Basy Beradaptasi Terhadap Lingkungan Dengan Cepat 100](#_Toc138216900)

[4.2.21 Pengujian Pernyataan Peningkatan Di Kedai Seblak Ab-Basy Di Bandung 103](#_Toc138216901)

[4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Daya Saing Kedai Seblak Ab-Basy Di Bandung 108](#_Toc138216902)

[4.3.1 Uji Instrumen Penelitian 109](#_Toc138216903)

[4.3.2 Analisis Data 111](#_Toc138216904)

[4.4 hambatan Kualitas pelayanan seblak Ab-basy di Bandung 117](#_Toc138216905)

[4.4.1 Hambatan 117](#_Toc138216906)

[4.5 Upaya Untuk Mengtasi Hambatan Kualitas Pelayanan Seblak Ab-Basy Di Bandung 118](#_Toc138216907)

[BAB V 120](#_Toc138216908)

[KESIMPULAN DAN SARAN 120](#_Toc138216909)

[5.1 kesimpulan 120](#_Toc138216910)

[5.2 Saran 122](#_Toc138216911)

[LAMPIRAN 127](#_Toc138216912)