

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| PERNYATAAN..... | iii |
| MOTTO..... | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRAK | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR TABEL..... | xvi |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Fokus Penelitian | 11 |
| 1.3 Perumusan masalah..... | 11 |
| 1.4 Tujuan penelitian..... | 11 |
| 1.5 Kegunaan penelitian..... | 12 |
| 1.5.1 Kegunaan Teoritis | 12 |
| 1.5.2 Kegunaan Praktis | 13 |
| 1.6 Lokasi dan lamanya penelitian..... | 14 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERFIKIR | 16 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka | 16 |
| 2.1.1 Pengertian Administrasi | 16 |
| 2.1.2 Pengertian Bisnis..... | 17 |
| 2.1.3 Pengertian Administrasi bisnis..... | 23 |
| 2.1.4 Manajemen Strategis | 24 |
| 2.1.5 Manajemen Pemasaran..... | 25 |
| 2.1.6 Service Quality (Servqual) | 33 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 36 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran..... | 39 |
| 2.4 Proposisi..... | 42 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 43 |
| 3.1 Metode Penelitian..... | 43 |
| 3.1.1 Metode penelitian yang digunakan | 44 |

| | |
|--|-----------|
| 3.1.2 Variabel Penelitian dan Instrumen Penelitian | 45 |
| 3.1.3 Teknik Pengumpulan data | 49 |
| 3.2 Teknik Analisis data | 52 |
| 3.3 Analisis <i>SWOT</i> | 53 |
| 3.3.1 Teknik Analisis <i>SWOT</i> | 54 |
| 3.3.2 Analisis <i>IFAS</i> (Internal Factor Analysis Summary)..... | 55 |
| 3.3.3 Analisis <i>EFAS</i> (External Factor Analysis Summary)..... | 56 |
| 3.3.4 Penentuan Posisi Strategi | 56 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 58 |
| 4.1 Gambaran Umum Aprinaldi Organizer Kota Tasikmalaya | 58 |
| 4.1.1 Profil Perusahaan | 59 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan | 59 |
| 4.1.3 Logo Perusahaan | 60 |
| 4.1.4 Struktur Organisasi..... | 60 |
| 4.1.5 Bidang Usaha | 61 |
| 4.2 Kualitas Pelayanan yang Diberikan oleh Perusahaan Berdasarkan Pendekatan <i>SERVQUAL</i> | 62 |
| 4.2.1 Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) dalam Pelayanan Perusahaan..... | 62 |
| 4.2.2 Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan) dalam Pelayanan Perusahaan | 65 |
| 4.2.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) dalam pelayanan perusahaan | 67 |
| 4.2.4 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) dalam Pelayanan Perusahaan | 69 |
| 4.2.5 Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) dalam Pelayanan Perusahaan | 71 |
| 4.3 Analisis <i>SWOT</i> Aprinaldi Organizer..... | 73 |
| 4.3.1 <i>Strength</i> (Kekuatan) | 73 |
| 4.3.2 <i>Weakness</i> (Kelemahan) | 74 |
| 4.3.3 <i>Opportunity</i> (Peluang)..... | 75 |
| 4.3.4 <i>Threat</i> (Ancaman) | 75 |
| 4.4 Strategi Pengembangan Pelayanan Berdasarkan Analisis <i>SWOT</i> | 82 |
| 4.4.1 Strategi <i>SO</i> (Strength–Opportunity) | 82 |
| 4.4.2 Strategi <i>WO</i> (Weakness–Opportunity)..... | 83 |
| 4.4.3 Strategi <i>ST</i> (Strength–Threat) | 83 |
| 4.4.4 Strategi <i>WT</i> (Weakness–Threat) | 84 |
| 4.5 Upaya dan Hambatan dalam Penerapan Strategi Kualitas Layanan | 87 |
| 4.5.1 Upaya dalam Penerapan Strategi Kualitas Layanan | 88 |
| 4.5.2 Hambatan dalam Penerapan Strategi Kualitas Layanan | 89 |

| | |
|--|-----|
| 4.5.3 Analisis Keterkaitan Upaya dan Hambatan..... | 89 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 91 |
| 5.1 Kesimpulan | 91 |
| 5.2 Saran..... | 93 |
| DAFTAR PUSTAKA | 95 |
| LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARAI..... | 97 |
| LAMPIRAN 2 DOKUMENTASI..... | 104 |
| Lampiran 4 Surat Keputusan pengangkatan pembimbing | 107 |
| Lampiran 5 Surat Telah Melakukan Penelitian | 108 |