DAFTAR ISI

JUDUL..... i

PERSETUJUAN PEMBIMBING..... ii

PERNYATAAN KEASLIAN..... iii

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI..... iv

MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... v

KATA PENGANTAR..... vi

ABSTRAK..... ix

DAFTAR ISI..... x

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang..... 1
B. Rumusan Masalah..... 6
C. Tujuan Penelitian..... 6
D. Manfaat Penelitian..... 6
E. Definisi Konsep..... 7
   1. Standar Operasional Prosedur Dalam Lingkup - Pelayanan Jasa..... 7
   2. Pelayanan Jasa..... 8
   3. Jasa..... 8
F. Sistematika Pembahasan..... 9

BAB II: KAJIAN TEORITIK

A. Penelian Terdahulu Yang Relevan..... 12
B. Kerangka Teori..... 29
   1. Standar Operasional Prosedur Dlam Lingkup - Pelayanan Jasa..... 29
      a. Standar Operasional..... 29
      b. Manfaat Standar Operasional..... 30
      c. Tahapan Penyusunan Standar Operasional Prosedur..... 31
      d. Langkah-Langkah Tahapan - Standar Operasional Prosedur..... 33
      e. Persiapan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur..... 34
      f. Faktor-Faktor Penghambat Pelaksanaan - Standar Operasional Prosedur..... 35
   2. Pelayanan..... 39
      a. Pengertian Pelayanan..... 39
      b. Dimensi Pelayanan..... 39
   3. Jasa..... 43
      a. Pengertian Jasa..... 43

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Sifat Dan Karakteristik Jasa..... 44
4. Prespektif Islam..... 45

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian..... 49
B. Objek Penelitian..... 50
C. Jenis dan Sumber Data..... 50
1. Jenis Data..... 50
2. Sumber Data..... 51
D. Tahap-Tahap Penelitian..... 54
E. Teknik Pengumpulan Data..... 57
F. Teknik Keabsahan Data..... 60
G. Teknik Analisa Data..... 61

BAB IV: HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian..... 62
1. Sejarah Singkat dari Bengkel Anwar Motor 3 Gresik..... 62
2. Visi, Misi,dari bengkel Anwar Motor 3 Gresik..... 63
3. Data Karyawan..... 64
4. Struktur Organisasi..... 64
5. Sejarah Standar Operasional Prosedur..... 65
B. Penyajian Data..... 66
C. Analisis Data..... 75

BAB V: PENUTUP

A. Kesimpulan..... 78
B. Saran dan Rekomendasi..... 80
C. Keterbatasan Penelitian..... 81

DAFTAR PUSTAKA..... 82

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id