

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR DOKUMENTASI</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Definisi Istilah.....	8
F. Kajian Penelitian Terdahulu.....	8

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. Kajian Tentang Pelayanan Prima .....	11
B. Tujuan Pelayanan Prima .....	13
C. Fungsi Pelayanan Prima .....	13
D. Model Servqual .....	14
E. CARTER Model.....	15
F. Pengertian Usaha Kecil.....	21
G. Bentuk Usaha .....	22
H. Jenis-Jenis Usaha Kecil.....	22
I. Peluang Jasa Laundry di Indonesia .....	26

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	29
B. Kehadiran Penelitian .....	29
C. Lokasi Penelitian.....	30
D. Sumber Data.....	30
E. Prosedur Pengumpulan Data .....	32
F. Analisis Data .....	36
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	38
H. Tahap-Tahap Penelitian .....	41
I. Sistematika Penelitian .....	43

## **BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN DATA DAN PEMBAHASAN**

A. Paparan Data .....	45
-----------------------	----

B. Temuan Data .....	63
C. Pembahasan.....	67
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran.....	83
<b>DAFTAR RUJUKAN.....</b>	<b>84</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>89</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>102</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Informan.....	30
Table 3.2 Subjek Observasi.....	33
Tabel 4.1 Daftar Harga Jasa Laundry Joiz .....	46
Tabel 4.2 Perbedaan Jenis Jasa di Laundruy Joiz .....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Timbangan counting/hitungan.....	50
Gambar 4.2 Nota pembayaran/tanda bukti kepemilikan.....	52