

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Penegasan Istilah	5
C. Fokus Penelitian	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
A. Deskriptif Pustaka	8
1. Perencanaan	8
a. Pengertian Perencanaan	8
b. Alasan Perlunya Perencanaan	10
c. Fungsi – Fungsi Perencanaan	11
2. Fasilitas Kerja	16
a. Pengertian Fasilitas Kerja	16
b. Macam – Macam Fasilitas Kerja	17

3. Kualitas Pelayanan Jasa	20
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	20
b. Karakteristik Pelayanan/ Jasa	21
B. Hasil Penelitian Terdahulu	22
C. Kerangka Berfikir	23
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	24
B. Lokasi Penelitian.....	25
C. Sumber Data.....	25
D. Teknik Pengumpulan Data.....	25
E. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	27
F. Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Armina Skin Beauty	29
1. Sejarah Singkat	29
2. Letak Geografis	30
3. Visi dan Misi	31
4. Pelayanan dan Produk	32
5. Struktur Organisasi	33
6. Keadaan Karyawan Armina Skin Beauty	35
7. Keadaan Sarana Prasarana	36
B. Deskripsi Data Penelitian.....	37
1. Implentasi Fungsi Perencanaan Armina Skin Beauty Mayong Jepara	37
a. Perencanaan Fisik	39
b. Perencanaan Fungsional	40
c. Pelayanan Menyeluruh.....	41
d. Fungsi Perencanaan	42
e. Kualitas Pelayanan.....	48
f. Identifikasi Masalah	50

2. Fasilitas Kerja Armina Skin Beauty Mayong Jepara	50
C. Analisis Hasil Penelitian	52
1. Implementasi Fungsi Perencanaan dan Fasilitas Kerja Untuk Meningkatkan Pelayanan Jasa Pelanggan di Armina Skin Beauty	53
a. Fungsi Perencanaan	53
b. Fasilitas Kerja	61
2. Tinjauan Implementasi Fungsi Perencanaan dan Fasilitas Kerja Untuk Meningkatkan Pelayanan Jasa Pelanggan di Armina Skin Beauty Dilihat dari Perspektif Ekonomi Islam	63
a. Fungsi Perencanaan	63
b. Fasilitas Kerja	67
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	77
C. Penutup.....	79
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	: Struktur Organisasi.....	34
Tabel 4.2	: Keadaan Karyawan.....	35
Tabel 4.3	: Keadaan Sarana dan Prasarana.....	36
Tabel 4.4	: Keadaan Peralatan Kerja.....	37
Tabel 4.5	: Jumlah Kunjungan Pelanggan.....	49
Tabel 4.6	: Catatan Keluhan /Komplain Pelanggan	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar2.1 : Kerangka Berfikir	23
Gambar4.1 : Sistem Perencanaan Armina Skin Beauty.....	39

