

materi maupun penyajiannya. Untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan dalam penyempurnaan usulan penelitian ini. Penulis berharap semoga usulan penelitian ini bermanfaat dan menambah wawasan bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Ciamis, Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kerangka Pemikiran	4
1.5 Pembatasan Batasan Masalah	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Kualitas Pelayanan	7
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	7
2.1.2. Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan	8
2.1.3. Faktor Utama Yang Ada Didalam Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	9
2.1.4. Faktor Yang Menyebabkan Kualitas buruk	9
2.1.5. Pengukuran Kualitas Pelayanan	10
2.1.6. Dimensi Kualitas pelayanan	10
2.2. Kinerja	11
2.2.1. Pengertian kinerja	11
2.2.2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	12