

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	II
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.	III
NOTA PEMBIMBING.....	IV
MOTTO.	V
PERSEMBAHAN.....	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR ISI.....	IX
ABSTRAK.....	XI
BAB I	
PENDAHULUAN	
A. Latar belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Batasan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Definisi Konsep.....	7
G. Penelitian Terdahulu.....	9

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

1. Pengembangan Soft Skill dan Hard Skill.....	14
2. Mutu Pelayanan.....	28
3. Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM).....	29
4. Pedagang Kaki Lima (PKL).....	38

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	55
B. Tahapan-tahapan Penelitian.....	57
C. Instrument Penelitian.....	61
D. Data dan Sumber Data.....	62
E. Teknik Pengumpulan Data.....	65
F. Teknik Analisis Data.....	67

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data.....	70
B. Hasil Penelitian.....	75
C. Pembahasan.....	89

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan. 100

B. Saran-saran..... 101

DAFTAR PUSTAKA..... 103

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Data Hasil Wawancara..... 112

Surat Keterangan..... 125

Berita Acara Pembimbing Skripsi..... 126

Dokumentasi..... 127

RIWAYAT HIDUP..... 128

