

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	10
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek	10
1.3.2 Ruang Lingkup Objek.....	11
1.3.3 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian	11
1.3.4 Ruang Lingkup Tempat Penelitian	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.5.1 Bagi Penulis	11
1.5.2 Bagi Perusahaan.....	11
1.5.3 Bagi Institusi	12
1.6 Sistematika Penulisan	12

BAB II	LANDASAN TEORI	14
2.1	Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>)	14
2.1.1	Pengertian Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>).....	14
2.1.2	Pentingnya Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>).....	15
2.1.3	Proses dan Tahapan Pelayanan Prima	17
2.1.4	Manfaat dan Tujuan Pelayanan Prima	18
2.1.5	Indikator Pelayanan prima (<i>Service Excellence</i>).....	20
2.2	Kepuasan Konsumen	21
2.2.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	21
2.2.2	Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen	23
2.2.3	Manfaat Kepuasan Konsumen	25
2.2.4	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	25
2.2.5	Indikator Kepuasan Konsumen.....	29
2.3	Penelitian Terdahlu.....	30
2.4	Kerangka Pikir	33
BAB III	METODE PENELITIAN.....	34
3.1	Jenis Penelitian	34
3.2	Sumber Data	34
3.2.1	Data Primer	34
3.2.2	Data Sekunder.....	35
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	35
3.3.1	Penelitian Kepustakaan (<i>Lybrary Research</i>).....	35
3.3.2	Penelitian Lapangan (<i>Field Research</i>)	35
3.4	Populasi dan Sampel.....	36
3.4.1	Populasi.....	36
3.4.2	Sampel	36
3.5	Variable Penelitian.....	37
3.6	Definisi Operasional Variabel	38
3.7	Uji persyaratan instrumen.....	39