

DAFTAR ISI

Lembar Judul Tugas Akhir	i
Lembar Pernyataan Keaslian Tugas Akhir	ii
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah.....	iii
Lembar Persetujuan dan Pengesahan Tugas Akhir	iv
Lembar Konsultasi Tugas Akhir	v
Kata Pengantar.....	vii
Abstrak	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Gambar	xiii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Tujuan dan Manfaat	2
1.4. Metode Pengumpulan Data	3
1.5. Ruang Lingkup	4
1.6. Sistematika Penulisan	4
BAB 11 LANDASAN TEORI	6
2.1. Pelayanan Prima	6
2.1.1. Pengertian Pelayanan Prima	6
2.1.2. Unsur-Unsur Pokok Pelayanan Prima	7
2.1.3. Tujuan Pelayanan Prima.....	10
2.1.4. Bentuk Pelayanan Prima.....	11
2.1.5. Pelayanan Prima Sangat di Butuhkan	12
2.1.6. Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Prima	14
2.2. Kualitas Pelayanan	15
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.2. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	17
2.2.3. Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
2.2.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	20

2.2.5. Mengukur Kepuasan Pelanggan	22
2.2.6. Sifat-Sifat Kepuasan Pelanggan.....	27
2.2.8. Jenis Karyawan Yang Memberikan Pelayanan.....	28
BAB III PEMBAHASAN	30
3.1. Tinjauan Umum Perusahaan	30
3.1.1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	30
3.1.2. Struktur dan Tata Kerja Organisasi	32
3.1.3. Kegiatan Usaha	34
3.2. Hasil Penelitian	35
3.2.1. Prosedur Pelayanan Prima Pada Restoran A&W Cabang Mampang Jakarta	35
3.2.2. Kendala-Kendala Yang Dihadapi Dan Cara Mengatasi Kendala.....	43
3.2.3. Cara Mencapai Pelayanan Prima Yang Maksimal	44
3.2.4. Cara Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	44
BAB IV PENUTUP	53
4.1. Kesimpulan	55
4.2. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	58
SURAT KETERANGAN PKL	59
LAMPIRAN-LAMPIRAN	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar III.1. Struktur Organisasi	32
Gambar III.2. Alur Pemesanan Makanan dan Minuman	36
Gambar III.3. Tanggapan Responden Mengenai Kebersihan Restoran	46
Gambar III.4. Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Restoran	48
Gambar III.5. Tanggapan Responden Mengenai Cita Rasa Restoran	49
Gambar III.6. Tanggapan Responden Mengenai Keramahan Restoran	50
Gambar III.7. Tanggapan Responden Mengenai Harga Restoran	51
Gambar III.8. Kepuasan Pelanggan	52

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II.1. Keuntungan Dan Kerugian Kualitas Pelayanan	16
Tabel II.2. Konsekuensi Kepuasan Pelanggan	23
Tabel II.3. Manfaat Kepuasan Pelanggan	24
Tabel III.1. Standar Penampilan Pada Restoran A&W	41
Tabel III.2. Penilaian Skor	45
Tabel III.3. Tanggapan Responden Mengenai Kebersihan Restoran	46
Tabel III.4. Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Restoran	47
Tabel III.5. Tanggapan Responden Mengenai Cita Rasa Restoran	48
Tabel III.6. Tanggapan Responden Mengenai Keramahan Restoran	49
Tabel III.7. Tanggapan Responden Mengenai Harga Restoran	51
Tabel III.8. Kepuasan Pelanggan.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A1. Struktur Organisasi Restoran A&W Cabang Mampang Jakarta	60
A2. Daftar Pertanyaan Dengan Narasumber	61
B1. From Kepuasan Pelanggan	63
B2. Hasil Nilai Kepuasan Pelanggan	64
C1. Gambar Hasil Kegiatan Usaha 1	65
C2. Gambar Hasil Kegiatan Usaha 2	66