

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.....	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
Daftar Simbol.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	3
1.4 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.5 Ruang Lingkup.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 7
2.1 Pengertian Pelayanan.....	7
2.2.1 Aspek Pelayanan.....	8
2.1.2 Faktor Pelayanan yang tidak efektif.....	8
2.1.3 Pengertian Pelayanan Prima.....	9
2.1.4 Karakteristik Pelayanan Prima.....	11
2.1.5 Prinsip Pelayanan Prima.....	11
2.2 Pengertian Pelanggan.....	12
2.2.1 Jenis Pelanggan.....	13
2.2.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3 Pengertian Restoran.....	14
2.4 Pengertian <i>Waiter/s</i>	14
 BAB III PEMBAHASAN.....	 15
3.1 Tinjauan Umum Perusahaan PAUL.....	15
3.1.1 Sejarah Perkembangan Perusahaan PAUL.....	15
3.1.2 Struktur dan Tata Kerja Restoran PAUL.....	17
3.1.3 Kegiatan Usaha.....	21
3.2 Hasil Penelitian.....	22
3.2.1 Standar Prosedur Penerapan Pelayanan Prima Pada Pelayan Restoran PAUL Kota Kasablanka Jakarta.....	23
3.2.2 Kendala Dalam Menerapkan Pelayanan Prima Pada Pelayan Restoran	31
3.2.3 Solusi Mengatasi Kendala Dalam Menerapkan Pelayana Prima Pada Pelayan Restoran.....	32

BAB IV	PENUTUP.....	35
	4.1 Kesimpulan.....	35
	4.2 Saran.....	36
	DAFTAR PUSTAKA.....	37
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	39
	SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....	40
	LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 Struktur Organisasi PAUL.....	17
Gambar III.2 Flow Chart Alur Pelayanan.....	24
Gambar III.3 Waiter Presentasi Menu.....	26
Gambar III.4 Standar Penampilan Laki-laki.....	30

DAFTAR TABEL

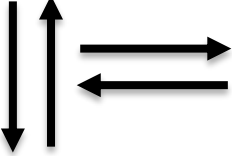
Tabel III.1 Daftar Menu Makanan.....	21
Tabel III.2 Daftar Menu Minuman.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

A.1 Struktur Organisasi Restoran PAUL.....	41
B.1 Lembar Hasil Wawancara.....	42
B.2 Foto Dokumentasi Wawancara.....	46
C.1 Foto Restoran PAUL Kota Kasablanka Jakarta.....	47
C.2 Foto Setelan Meja Makan.....	48
D.1 Reservation Form.....	49
D.2 Waiting List Form.....	50
E.1 Guest Comment.....	51
F.1 Tent Card.....	52

DAFTAR SIMBOL

DAFTAR SIMBOL PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA PELAYAN RESTORAN PAUL KOTA KASABLANKA JAKARTA

No.	Bentuk Simbol	Nama Simbol	Fungsi Simbol
1.		Terminal/Terminator	Menyatakan permulaan (start/Mulai atau Akhir (End/Selesai) Suatu kegiatan atau proses alur dokumen baik prosesnya dalam bentuk manual maupun yang sudah menggunakan sistem terkomputerisasi.
2.		Proses	Menyatakan tindakan proses yang dilakukan oleh bagian yang berwenang atas dokumen tersebut baik secara manual maupun terkomputerisasi.
3.		Input/Output Data	Menyatakan proses input/output data atau dokumen tanpa tergantung dari jenis peralatannya.
4.		Arus/Flow	Menyatakan arah dari aliran atau arus dari proses penanganan sebuah atau beberapa dokumen