

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
LEMBAR PERTANYAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
PERNYATAAN ORISINALIATS.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
1. Manfaat Teoritis	8
2. Manfaat Praktis.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Kajian Teori	9
1. Jasa	9
2. Pelayanan Prima	14
3. Kepuasan Pelanggan.....	22

4. Saluran Komunikasi Pelanggan.....	27
B. Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
B. Desain Penelitian.....	34
C. Informan.....	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
1. Wawancara	36
2. Observasi.....	36
3. Dokumentasi.....	37
E. Pedoman Pertanyaan Wawancara	38
F. Teknik Keabsahan Data	39
G. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Deskripsi Data.....	43
B. Hasil Data.....	44
1. Prosedur Pelayanan Prima di PT. Home Tester Indonesia.....	44
2. Penerapan Pelayanan Prima di PT. Home Tester Indonesia untuk mendapatkan kepuasan	48
3. Kendala dan Solusi dalam Memberikan Pelayanan	51
C. Pembahasan.....	54
1. Prosedur Pelayanan Prima.....	54
2. Penerapan Pelayanan Prima untuk Mendapatkan Kepuasan Konsumen	57
3. Hambatan dan Solusi dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima	59

BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan	62
B. Implikasi.....	63
C. Keterbatasan Penelitian.....	64
D. Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya	65
E. Rekomendasi Bagi PT. Home Tester Indonesia	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	71

