**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL................................................................................... i

ABSTRAK................................................................................... ii

MOTTO................................................................................... iv

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING................................. v

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN................................. vi

LEMBAR KEASLIAN TUGAS AKHIR................................. vii

BIOGRAFI................................................................................... viii

KATA PENGANTAR ................................. ix

DAFTAR ISI………………………………………………………………… xiii

DAFTAR GAMBAR................................. xiv

**BAB I PENDAHULUAN** 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Perumusan Masalah 4

1.3 Pembatasan Masalah……………………………………….. 4

1.4 Tujuan Penelitian 5

1.5 Manfaat Penelitian…………………………………………. 5

1.6 Teknik Penulisan 5

1.6.1 Metodologi Penelitian 5

1.6.2 Jenis penelitian dan Metode Penelitian 6

1.6.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan data 6

1.6.4 Analisis Data 7

**BAB II KAJIAN PUSTAKA**  7

2.1 Landasan Teori 7

2.1.1 Pengertian Pelayanan 7

2.1.2 Kualitas Pelayanan…………………………………... 8

2.1.3 Pengertian Pelayanan Prima 12

2.1.4 Pelayanan Prima pada Sektor Publik 17

2.1.5 Manfaat Pelayanan Prima 19

2.1.6 Tujuan Pelayanan Prima 20

2.2 Tinjauan Pustaka……………………………………........... 21

**BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN** 25

3.1 Gambaran Umum Perusahaan……………………………… 25

3.1.1 Sejarah Perusahaan 26

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 29

3.1.3 Sumber Daya Perusahaan 31

3.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan 33

3.1.5 Tugas dan Fungsi 34

3.1.6 Uraian Tugas………………………………………… 34

3.2 Pembahasan 40

3.2.1 Gambaran Permasalahan 40

3.2.2 Pemecahan Permasalahan 42

**BAB IV PENUTUP**  46

4.1 Kesimpulan 46

4.2 Saran 46

**DAFTAR PUSTAKA**