**DAFTAR ISI**

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

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

ABSTRACT................................................................................... iii

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

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

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

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

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

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

DAFTAR ISI................................. xi

DAFTAR GAMBAR................................. xiii

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

**BAB I PENDAHULUAN** 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. IdentifikasiMasalah 3

1.3. Batasan Masalah 3

1.4. Rumusan Masalah 3

1.5. Tujuan dan Manfaat 4

1.6. Teknik Penulisan 5

 1.6.1. Metodologi Penulisan 5

 1.6.2. Jenis Penelitian dan Metode Penelitian 5

 1.6.3. Jenis data dan Metode Pengumpulan data 6

 1.6.4. Metode Analisis 6

**BAB II KAJIAN PUSTAKA** 7

2.1. Landasan Teori 7

2.1.1.Pengertian Pelayanan

2.1.2.Kualitas Pelayanan 8

2.1.3.Pelayanan Prima 10

2.1.4.Konsep Dasar Pelayanan Prima 13

2.1.5.Jenis-Jenis Pelayanan 14

 2.1.6.Pentingnya Pelayanan Prima 14

 2.1.7.Karakteristik Pelayanan Prima 15

 2.1.8.Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima 15

2.1.9. Mahasiswa 16

2.1.10. Peran Dan FungsiMahasiswa 17

2.1.11. Definisi Tenaga Pendidik dan Kependidikan 18

2.2. Tinjauan Pustaka 19

**BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN** 24

3.1.Gambaran Umum Perguruan Tinggi 24

3.1.1. Sejarah Politeknik Negeri Manado 24

3.1.2. Visidan Misi Politeknik Negeri Manado 26

3.1.3. Struktur Organisasi 30

3.1.4 Sumber Daya Manusia 32

3.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Pegawai 33

 3.2.Gambaran **/** Diskripsi Permasalahan 36

 3.2.1. Pentingnya peningkatan perlayanan pegawai

 Di Jurusan Administrasi Bisnis 36

 3.2.2. Pentingnya Penerapan Pelayanan Pegawai terhadap

 Mahasiswa Politeknik Negeri Manado Jurusan

 Administrasi Bisnis 36

3.3.Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga

 Kependidikan dilihat menurut hasil survey kuisioner 38

3.4. Hasil Kuisioner 43

3.5. Solusi Permasalahan 44

**BAB IV PENUTUP**  45

4.1 Kesimpulan 45

4.2 Saran 46

**DAFTAR PUSTAKA** 48

**LAMPIRAN**  50