**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 xi

**DAFTAR TABEL xiv**

**DAFTAR GAMBAR xv**

# BAB I PENDAHULUAN 1

1. 1 Latar belakang **1**

1. 2 Identifikasi Masalah  **2**

1. 3 Pembatasan Masalah **2**

1. 4 Perumusan Masalah **3**

1. 5 Tujuan Dan Manfaat Penilitian **3**

1. 5. 1 Tujuan Penilitian **3**

1. 5. 2 Manfaat Penilitian **3**

1. 6 Teknik Penulisan  **4**

1. 6. 1 Metodologi Penelitian  **4**

1. 6. 2 Jenis Data dan Metode Penelitian  **4**

1. 6. 3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data  **4**

1 .6. 4 Metode Analisis  **5**

**BAB II KAJIAN PUSTAKA** **6**

2. 1 Landasan Teori **6**

2. 1. 1 Pengertian Pelayanan  **6**

2. 1. 2 Pelayanan Prima  **7**

2. 1. 3 Tujuan Dan Manfaat Pelayanan Prima **9**

2. 1. 4 Pengertian Kepuasan dan Layanan Pelanggan  **10**

2. 1. 5 Kebutuhan Pelanggan  **11**

2. 1. 6 Pelanggan  **12**

2. 1. 7 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan  **13**

2. 1. 8 Tujuan Pelayanan  **14**

2. 1. 9 Fungsi Pelayanan Prima  **15**

2. 1. 10 Proses Pelayanan  **15**

2 .1. 11 Pengertian Kinerja **16**

2. 1. 12 Karakteristik Kinerja Karyawan **17**

2. 1. 13 Manfaat Kinerja Bagi Perusahaan **17**

2. 2 Tinjauan Pustaka  **18**

**BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN** **21**

3. 1 Gambaran Umum Perusahaan  **21**

3. 1. 1 Sejarah Perusahaan  **21**

3. 1. 2 Visi dan Misi  **24**

3. 1. 3 Bidang Usaha  **24**

3. 1. 4 Sumber daya Perusahaan  **25**

3. 1. 5 Struktur Organisasi  **26**

3. 1. 6 Uraian Kerja  **27**

3. 2Gambaran/Deskripsi Permasalahan  **44**

3. 3 Pembahasan  **45**

3. 3. 1 Pelayanan Prima di Hotel Novotel Manado dibagian *Front Desk Agent*  **45**

3. 3. 2 Untuk Mengetahui Pentingnya Pelaksanaan Pelayanan

Prima Terhadap Nama Baik Hotel, Serta Dapat

Memberikan Upaya Dalam Meningkatkan Kinerja Dan

Pelayanan Di Hotel Novotel Manado Bagian *Front*

*Desk Agent*  **46**

**BAB IV PENUTUP** **58**

4. 1 Kesimpulan  **58**

4. 2 Saran  **58**

**DAFTAR PUSTAKA 60**

**LAMPIRAN**