**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL i

ABSTRAK ………………………………………………………………….. ii

MOTTO ……………………………………………………………………. iv

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN v

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ………………………... vi

LEMBAR KEASLIAN PENULISAN vii

BIOGRAFI viii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI xii

DAFTAR TABEL xvi

DAFTAR GAMBAR ……………………………………………………… xvii

DAFTAR LAMPIRAN ……………………………………………………... xviii

**BAB 1 PENDAHULUAN** ……………………………………………... 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 7

1.3 Fokus Dan Subfokus ……………………………………….. 8

1.4 Pembatasan Masalah 8

1.5 Rumusan Masalah 9

1.6 Tujuan Dan Manfaat 9

**BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS** 11

2.1 Landasan Teori 11

2.1.1 Pengertian Pelayanan Prima 11

2.1.2 Tujuan Dan Manfaat Pelayanan Prima 13

2.1.3 Pentingnya Pelayanan Prima 14

2.1.4 Dimensi Dan Indikator Pelayanan Prima 16

2.1.5 Kerangka Teoritik 18

2.1.6 Pengertian Kepuasan Pelanggan 18

2.1.7 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan 19

2.1.8 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan 21

2.1.9 Indikator Kepuasan Pelanggan 23

2.10 Keluhan Pelanggan 24

2.2 Penelitian Terdahulu 26

2.3 Alur Pikir 29

**BAB III METODE PENELITIAN** 34

3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian 34

3.2 Latar Penelitian 35

3.3 Metode dan Prosedur Penelitian 35

3.4 Data Dan Sumber Data 36

3.5 Teknik Dan Prosedur Pengumpulan Data ………………. 37

3.6 Prosedur Analisis Data ………………………………….. 39

3.7 Pemeriksaan Keabsahan Data 41

3.7.1. Kredibilitas 41

3.7.2. Transferabilitas 41

3.7.3. Dependabilitas 43

3.7.4. Konfirmabilitas 43

**BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN** ………………………. 44

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan ………………………………. . 44

4.2 Lokasi Dan Telepon Perusahaan ………………………… 45

4.3 Visi Dan Misi Perusahaan ………………………………. 46

4.4 Sumber Daya Perusahaan ………………………………. 47

4.5 Struktur Organisasi Perusahaan ………………………….. 50

4.6 Uraian Kerja (*Job Description*) ………………………….. 51

4.7 Ruang Lingkup Kegiatan Usaha 60

**BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN** …... 63

5.1 Temuan Penelitian …………………………………………. 63

5.1.1 Sub Fokus 1 Mengapa Pelanggan Belum Puas Dengan

Pelayanan Pada PT. Air Manado 63

5.1.2 Sub Fokus 2 Mengapa Adanya Komplain Pelanggan …….. 64

5.1.3 Sub Fokus 3 Mengapa Kualitas Air Belum Memenuhi Kepuasan Pelanggan 66

5.1.4 Sub Fokus 4 Mengapa Air Sering Macet Berhari-hari …... 67

5.1.5 Sub Fokus 5 Mengapa Kurangnya Kecepatan Karyawan

Dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan …………………… 67

5.2 Temuan Penelitian Pentingnya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan pelanggan Pada PT. Air Manado .. 68

5.2.1 Sub Fokus 1 Mengapa Pelanggan Belum Puas Dengan Pelayanan Pada PT. Air Manado …………………………… 68

5.2.2 Sub Fokus 2 Mengapa Adanya Komplain Pelanggan …….. 69

5.2.3 Sub Fokus 3 Mengapa Kualitas Air Belum Memenuhi Kepuasan Pelanggan ……………………………………… 70

5.2.4 Sub Fokus 4 Mengapa Air Sering Macet Berhari-hari ….. 71

5.2.5 Sub Fokus 5 Mengapa Kurangnya Kecepatan Karyawan Dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan …………………… 71

5.4 Implementasi Temuan Penelitian …………………………... 72

5.4.1 Pelayanan Prima Karyawan Pada PT. Air Manado Untuk Mengatasi Komplain Pelanggan ……………………………. 72

5.4.2 Penanganan Komplain Secara Efektif …………………….. 75

**BAB VI PENUTUP** ……………………………………………………….. 78

6.1 Kesimpulan …………………………………………………. 78

6.2 Saran ………………………………………………………... 79

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**