

DAFTAR ISI

	Hal
Abstrak	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	vi
Daftar Diagram	vii
Daftar Lampiran	viii
BAB I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II Kerangka Teoritis, Kerangka Berfikir Dan	
Pengajuan Hipotesis	8
A. Kerangka Teoritis	8
1. Pengetahuan Pelayanan Prima	8
a. Pengertian Pengetahuan Pelayanan Prima	8
b. Konsep Pelayanan Prima	12
2. Kualitas Layanan Siswa Pengelolaan Usaha Kecantikan	24
a. Pengertian Kualitas Layanan Siswa Pengelolaan Usaha	
Kecantikan	24
b. Unsur Kualitas Layanan	28
c. Jenis-jenis Usaha Salon Kecantikan	42
d. Perlengkapan Pengelolaan Usaha Kecantikan	43
B. Penelitian Yang Relevan	44
C. Kerangka Berfikir	46
D. Pengajuan Hipotesis	48
BAB III Metode Penelitian	50

A. Metode Penelitian	50
B. Lokasi Penelitian	50
C. Populasi Dan Sampel	50
1. Populasi Penelitian	50
2. Sampel Penelitian	50
D. Variabel Penelitian	51
E. Definisi Operasional	51
F. Instrument Pengumpulan Data	52
G. Uji Coba Instrument Penelitian	54
H. Teknik Analisis Data Penelitian	58
BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan	63
A. Deskripsi Hasil Penelitian	63
1. Pengetahuan Pelayanan Prima	63
2. Kualitas Layanan Siswa	65
3. Uji Persyaratan Analisis	68
B. Pembahasan Penelitian	72
BAB V Kesimpulan Dan Saran	76
Daftar Pustaka	78
Lampiran	81