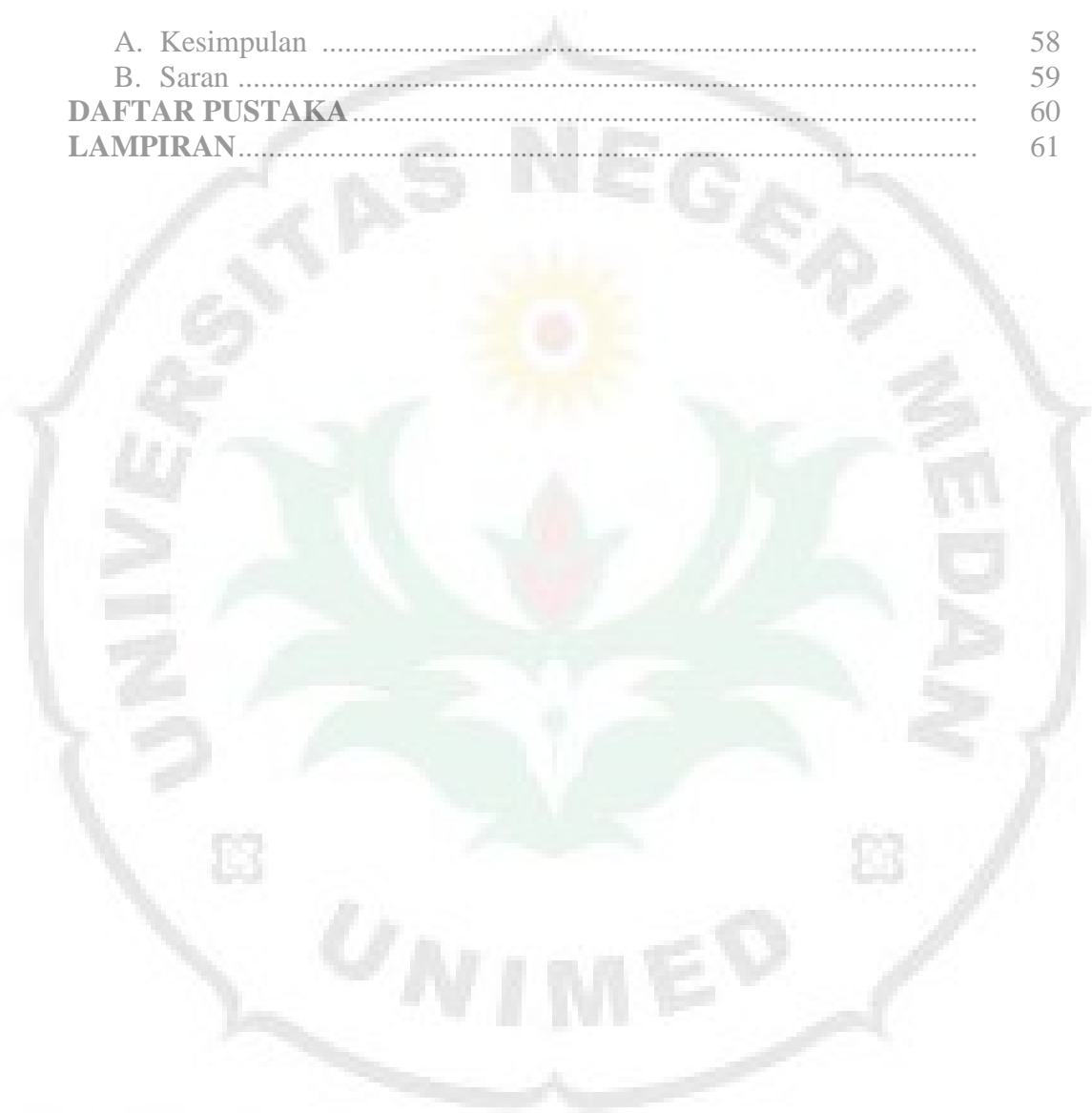


DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | vi |
| DAFTAR LAMPIRAN | vii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 5 |
| C. Pembatasan Masalah | 6 |
| D. Rumusan Masalah | 6 |
| E. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| F. Manfaat Penelitian..... | 7 |
| | |
| BAB II KAJIAN TEORI KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS | 8 |
| A. Deskripsi Teori | 8 |
| 1. Pengetahuan pelayanan prima | 8 |
| 2. Kesiapan pramusaji | 17 |
| B. Penelitian yang Relevan | 26 |
| C. Kerangka Berpikir | 27 |
| D. Hipotesis Penelitian..... | 30 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 31 |
| A. Desain Penelitian..... | 31 |
| B. Defenisi Operasional Variabel dan Variabel Penelitian..... | 31 |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian | 32 |
| D. Instrumen Penelitian | 33 |
| E. Uji Coba Instrumen Penelitian | 36 |
| F. Teknik Analisis Data..... | 41 |
| | |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 48 |
| A. Deskripsi Data Penelitian | 48 |
| B. Tingkat Kecenderungan Variabel Penelitian | 50 |
| C. Analisis Statistik Hasil Penelitian | 51 |
| D. Pengujian Hipotesis Penelitian | 54 |
| E. Pembahasan Hasil Penelitian | 54 |

| | |
|---|-----------|
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 58 |
| A. Kesimpulan | 58 |
| B. Saran | 59 |
| DAFTAR PUSTAKA | 60 |
| LAMPIRAN..... | 61 |



THE
Character Building
UNIVERSITY