

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK.....	i
KATAPENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR DIAGRAM.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii

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 PUSTAKA DAN HIPOTESIS

A. Deskripsi Teori.....	8
1. Penguasaan teori pelayanan prima.....	8
a. Pengertian pelayanan prima.....	9
b. Konsep pelayanan prima.....	9
c. Mutu pelayanan.....	16
d. Pelaksanaan pelayanan prima.....	17
2. Minat bekerja sebagai waiters di hotel.....	20
B. Penelitian yang Relevan.....	36
C. Kerangka Berpikir.....	37
D. Hipotesis Penelitian.....	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	40
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	40
C. Populasi dan Sampel Penelitian	42
1. Populasi Penelitian	42
2. Sampel Penelitian	42
D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	43
1. Instrumen Pengetahuan Kewirausahaan	43
2. Instrumen Minat Membuka Usaha Bidang Makanan	44
E. Uji Instrumen Penelitian	45
1. Uji Validitas tes	45
2. Uji Reliabilitas tes	46
3. Tingkat kesukaran	47

4. Uji daya beda	47
5. Uji Validitas Angket	48
6. Uji Reliabilitas Angket	49
F. Teknik Analisis Data	50
1. Deskripsi Data	51
2. Uji Kecenderungan.....	52
3. Uji Persyaratan Analisis	53
a. Uji Normalitas	53
b. Uji Linieritas	54
4. Pengujian Hipotesis	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Penelitian	57
1. Penguasaan teori pelayanan prima (X)	57
2. Minat bekerja sebagai waiters di hotel (Y)	58
B. Identifikasi Kecenderungan Penelitian	57
1. Penguasaan teori pelayanan prima(X)	60
2. Minat bekerja sebagai waiters di hotel (Y)	61
C. Uji Persyaratan Analisis	62
1. Uji Normalitas Distribusi Skor Penelitian	62
a. Uji Normalitas Variabel Data Penguasaan teori PP.....	62
b. Uji Normalitas Variabel Data Minat bekerja sebagai waiters.....	63
2. Uji Linieritas	64
D. Pengujian Hipotesis	65
E. Temuan Penelitian	66
F. Pembahasan Hasil Penelitian	67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	70
B. Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN