

## DAFTAR ISI

|                                                                           | Halaman |
|---------------------------------------------------------------------------|---------|
| ABSTRAK .....                                                             | i       |
| KATA PENGANTAR .....                                                      | ii      |
| DAFTAR ISI .....                                                          | v       |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                       | vii     |
| DAFTAR TABEL .....                                                        | viii    |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                                     | ix      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                                  |         |
| A. Latar Belakang Masalah.....                                            | 1       |
| B. Identifikasi Masalah .....                                             | 4       |
| C. Pembatasan masalah .....                                               | 5       |
| D. Rumusan masalah .....                                                  | 6       |
| E. Tujuan penelitian .....                                                | 6       |
| F. Manfaat penelitian .....                                               | 6       |
| <b>BAB II KAJIAN TEORITIS, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS PENELITIAN</b> |         |
| A. Kajian Teoritis.....                                                   | 8       |
| 1. Penerapan Pelayanan Prima .....                                        | 8       |
| 1.1. Pengertian Penerapan Pelayanan Prima .....                           | 8       |
| 1.2. Manfaat Penerapan Pelayanan Prima.....                               | 10      |
| 1.3. Konsep Penerapan Pelayanan Prima.....                                | 11      |
| 2. Perawatan kaki ( <i>Pedicure spa</i> ) .....                           | 16      |
| 2.1. Prosedur pelaksanaan <i>pedicure spa</i> .....                       | 18      |
| 2.2. Hasil Akhir Pasca Perawatan <i>pedicure spa</i> .....                | 25      |
| B. Penelitian yang relevan .....                                          | 25      |
| C. Kerangka Berfikir .....                                                | 27      |
| D. Hipotesis Penelitian .....                                             | 28      |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>                                      |         |
| A. Desain Penelitian .....                                                | 30      |
| B. Defenisi Operasional .....                                             | 30      |
| C. Teknik Pengumpulan Data.....                                           | 31      |

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| D. Populasi dan sampel penelitian .....                       | 31        |
| E. Instrumentasi dan teknik Pengumpulan Data.....             | 32        |
| F. Teknik Analisis Data.....                                  | 43        |
| G. Pengujian Hipotesis.....                                   | 48        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>                 |           |
| A. Hasil penelitian .....                                     | 49        |
| B. Deskripsi data penelitian .....                            | 49        |
| 1. Penerapan Pelayanan Prima .....                            | 49        |
| 2. Hasil praktek perawatan kaki ( <i>pedicure spa</i> ) ..... | 52        |
| C. analisis statistik data penelitian .....                   | 54        |
| 1. Uji normalitas .....                                       | 54        |
| 2. Uji linearitas persamaan regresi .....                     | 55        |
| D. pengujian hipotesis .....                                  | 56        |
| E. temuan penelitian .....                                    | 58        |
| D. pembahasan penelitian .....                                | 59        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>                             |           |
| A. Kesimpulan .....                                           | 62        |
| B. Saran .....                                                | 63        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                   | <b>64</b> |