

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
ABSTRAKSI.....	xii
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b>	
A.Latar belakang.....	1
B.Rumusan masalah.....	4
C.Tujuan.....	4
D.Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II: LANDASAN TEORI</b>	
A.Pelayanan.....	6
B.Proses Pelayanan.....	10
C.Konsep Pelayanan prima.....	11
D.Standar Operasional Prosedur (SOP).....	13
E.Kualitas Pelayanan Islami.....	14
F.Pentingnya pelayanan prima.....	15
G.Repeater Guest.....	17
H.Komunikasi.....	18
<b>BAB III: PEMBAHASAN</b>	
A.Tinjauan Umum.....	20
B.Pembahasan.....	32
<b>BAB IV: PENUTUP</b>	
A.Kesimpulan.....	42
B.Saran.....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lokasi Restoran Larazeta.....	22
Gambar 3.2 Ruang Meeting Room.....	23
Gambar 3.3 Ruang VIP.....	24
Gambar 3.4 Ruang VVIP.....	24
Gambar 3.5 Dining Area.....	25
Gambar 3.6 Smoking Area.....	25
Gambar 3.6 Mathbi Lahm.....	26
Gambar 3.7 Kuftah Kebab.....	26
Gambar 3.8 Kare Fasolia Ahdor.....	26
Gambar 3.9 Idham Musyakal (Lahm).....	27
Gambar 3.10 Sambosa bil Lahm.....	27
Gambar 3.11 Samak Mashwi.....	27
Gambar 3.12 Falafel.....	28
Gambar 3.13 Foul Mudammas.....	28
Gambar 3.14 Ruz Kabsah Lahm.....	28
Gambar 3.15 Kare Bil Gambari.....	29
Gambar 3.17 Ruz Mandi Dujaj.....	29
Gambar 3.18 Stuktur Organisasi Restoran Larazeta.....	30

Gambar 3.19 Pelayan Saat Menerima Tamu.....	33
Gambar 3.20 Pelayan Saat mencatat pesanan tamu.....	34
Gambar 3.21 Pelayan Saat mengantarkan makanan.....	34
Gambar 3.22 Pelayan Saat <i>clear up</i> meja.....	34
Gambar 3.23 <i>Guest comment card</i> .....	35
Gambar 3.24 Daftar <i>booking</i> .....	36

**DAFTAR TABEL**

Tabel perbandingan pelayanan prima dan pelayanan islam.....37