

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
A. Tinjauan Teori.....	6
1. Standart Operasional Prosedure (SOP).....	6
2. Pelayanan Prima.....	8
3. Pelanggan ( <i>customer</i> ).....	10
B. Metodologi Penelitian.....	12
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	12
2. Metode Penelitian.....	12
3. Populasi dan Sampel.....	15
4. Teknik Pengumpulan data.....	16
<b>BAB III PEMBAHASAN.....</b>	<b>18</b>
A. Tinjauan Umum.....	18
B. Struktur Organisasi SOGO Galaxymall Surabaya.....	19
C. Pembahasan.....	21

1. Penerapan SOP Pelayanan Prima untuk Customer SOGO Galaxy Mall Surabaya .....	21
2. Indikator aspek Pelayanan SOGO Galaxy Mall Surabaya.....	25
<b>BAB 1V PENUTUP.....</b>	<b>30</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>30</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>30</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>31</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi SOGO Galaxy Mall Surabaya.....	19
---	----

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Skor Jawaban angket wawancara.....	26
Tabel 3.2 Klasisfikasi Persentase.....	27
Tabel 3.3 skor jawaban wawancara kepada customer SOGO Galaxy Mall..	27
Tabel 3.4 Analisis hasil persekoran jawaban wawancara.....	28

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Permohonan Judul Tugas Akhir .....	30
Lampiran 2. Kartu Bimbingan .....	31
Lampiran 3. Wawancara Pelanggan SOGO Galaxy Mall Surabaya.....	32
Lampiran 4. Hasil Wawancara kepada Pelanggan SOGO.....	37
Lampiran 5. Karyawan SOGO Galaxy Mall Surabaya.....	38
Lampiran 6. Standar Pelayanan terhadap <i>Customer</i> .....	39
Lampiran 7. Standar Karyawan di Area <i>Floor</i> .....	40