# DAFTAR ISI

[LEMBAR PENGESAHAN i](#_Toc117451614)

[PERNYATAAN ii](#_Toc117451615)

[PENGHARGAAN MOTTO DAN DEDIKASI iii](#_Toc117451616)

[ABSTRAK iv](#_Toc117451617)

[ABSTRACT v](#_Toc117451618)

[ABSTRAK vi](#_Toc117451619)

[KATA PENGANTAR vii](#_Toc117451620)

[DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI x](#_Toc117451621)

[DAFTAR ISI xi](#_Toc117451622)

[DAFTAR TABEL xiv](#_Toc117451623)

[DAFTAR GAMBAR xvi](#_Toc117451624)

[DAFTAR LAMPIRAN xvii](#_Toc117451625)

[BAB I PENDAHULUAN](#_Toc117451626)

[1.1 Latar Belakang 1](#_Toc117451627)

[1.2 Perumusan Masalah 5](#_Toc117451628)

[1.3 Tujuan penelitan 6](#_Toc117451629)

[1.4 Kegunaan Penelitian 6](#_Toc117451630)

[1.4.1 Kegunaan Teoritis 6](#_Toc117451631)

[1.4.2 Kegunaan Praktis 7](#_Toc117451632)

[1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian 7](#_Toc117451633)

[1.5.1 Lokasi Penelitian 7](#_Toc117451634)

[1.5.2 Lamanya Penelitian 8](#_Toc117451635)

[BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR](#_Toc117451636)

[2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian 10](#_Toc117451637)

[2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia 10](#_Toc117451638)

[2.1.2 Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia 11](#_Toc117451639)

[2.2 Pelayanan Prima 12](#_Toc117451640)

[2.2.1 Tujuan Pelayanan Prima 14](#_Toc117451641)

[2.2.2 Prinsip Pelayanan Prima 15](#_Toc117451642)

[2.2.3 Manfaat Pelayanan Prima 16](#_Toc117451643)

[2.2.4 Fungsi Pelayanan Prima 18](#_Toc117451644)

[2.2.5 Indikator Pelayanan Prima 19](#_Toc117451645)

[2.3 Produktivitas Kerja 21](#_Toc117451646)

[2.3.1 Faktor-faktor yang Memengaruhi Produktivitas Kerja 22](#_Toc117451647)

[2.3.2 Indikator Produktivitas Kerja 28](#_Toc117451648)

[2.4 Penelitian Terdahulu 31](#_Toc117451649)

[2.5 Kerangka Pemikiran 32](#_Toc117451650)

[2.6 Hipotesis 38](#_Toc117451651)

[BAB III METODOLOGI PENELITIAN](#_Toc117451652)

[3.1 Metode penelitian 40](#_Toc117451653)

[3.1.1 Paradigma Penelitian 40](#_Toc117451654)

[3.1.2 Metode Penelitian yang digunakan 40](#_Toc117451655)

[3.2 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel 41](#_Toc117451656)

[3.2.1 Teknik Pengumpulan Data 42](#_Toc117451657)

[3.3 Teknik Analisis Data 44](#_Toc117451658)

[3.3.1 Uji Validitas 44](#_Toc117451659)

[3.3.2 Uji Reliabilitas 46](#_Toc117451660)

[3.3.3 Analisis Deskriptif 47](#_Toc117451661)

[3.3.4 Koefisien Korelasi (R) 47](#_Toc117451662)

[3.3.5 Koefisien Determinasi 48](#_Toc117451663)

[3.3.6 Regresi Linear Sederhana 49](#_Toc117451664)

[3.3.7 Uji Parsial (T) 49](#_Toc117451665)

[BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN](#_Toc117451666)

[4.1 Gambaran umum *Myloc Coffee* Bandung 51](#_Toc117451667)

[4.1.1 Gambaran Umum *Myloc Coffee* 51](#_Toc117451668)

[4.1.2 Visi dan Misi *Myloc Coffee* 51](#_Toc117451669)

[4.1.3 Struktur Organisasi *Myloc Coffee* 52](#_Toc117451670)

[4.1.4 Deskripsi Jabatan 52](#_Toc117451671)

[4.1.5 Pendidikan Karyawan *Myloc Coffee* 54](#_Toc117451672)

[4.2 Pelayanan prima di *Myloc Coffee* Bandung 54](#_Toc117451673)

[4.2.1 Kondisi Pelayanan Prima di Myloc *Coffee* Bandung 55](#_Toc117451674)

[4.2.2 Analisis Skor Pelayanan Prima di Myloc *Coffee* Bandung 67](#_Toc117451675)

[4.3 Produktivitas kerja karyawan di *Myloc Coffee* Bandung 69](#_Toc117451676)

[4.3.1 Kondisi Produktivitas Kerja Karyawan di Myloc *Coffee* Bandung 70](#_Toc117451677)

[4.3.2 Analisis Skor Produktivitas Kerja Karyawan 77](#_Toc117451678)

[4.4 Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di *Myloc Coffee* Bandung 80](#_Toc117451679)

[4.4.1 Uji Validitas 80](#_Toc117451680)

[4.4.2 Uji Reliabilitas 82](#_Toc117451681)

[4.4.3 Koefisien Korelasi (R) 84](#_Toc117451682)

[4.4.4 Regresi Linear Sederhana 85](#_Toc117451683)

[4.4.5 Uji Parsial (T) 86](#_Toc117451684)

[4.4.6 Koefisien Determinasi 87](#_Toc117451685)

[4.5 Hambatan dan Usaha yang Dilakukan *Myloc Coffee* Bandung dalam Hal Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan 89](#_Toc117451688)

[BAB V KESIMPULAN DAN SARAN](#_Toc117451689)

[5.1 Kesimpulan 90](#_Toc117451690)

[5.2 Saran 91](#_Toc117451691)

[5.2.1. Bagi Perusahaan 91](#_Toc117451692)

[5.2.2. Bagi Penelitian Selanjutnya 91](#_Toc117451693)

[DAFTAR PUSTAKA 93](#_Toc117451694)

[LAMPIRAN-LAMPIRAN 96](#_Toc117451695)