

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM .....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
HALAMAN MOTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
DAFTAR ISTILAH .....	xviii
ABSTRACT .....	xx
INTISARI.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat penelitian.....	7

1.5	Tinjauan Pustaka .....	8
1.6	Landasan Teori.....	12
1.7	Metode Penelitian.....	17
1.7.1	Metode Pengumpulan Data .....	17
1.7.2	Teknik Analisis Data.....	20
1.8	Sistematika Penulisan .....	21
 <b>BAB II GAMBARAN UMUM PT DEMATA MARIS .....</b>		<b>24</b>
2.1	Profil PT Demata Maris .....	24
2.2	Aksesibilitas De Mata <i>Trick Eye Museum</i> Yogyakarta.....	26
2.3	Gambaran Umum De Mata <i>Trick Eye Museum</i> Yogyakarta .....	28
2.4	Fasilitas PT Demata Maris.....	31
2.4.1	Loket Masuk .....	32
2.4.2	Penitipan Barang .....	32
2.4.3	Toilet .....	33
2.4.4	Mushola.....	34
2.4.5	<i>Guide</i> (pemandu foto) .....	35
2.4.6	Persewaan Kamera.....	35
2.4.7	De Potret.....	36
2.4.8	De <i>Café</i> .....	37
2.4.9	<i>Souvenir</i> .....	38
2.4.10	Parkir .....	39
2.5	Media Promosi .....	39
2.6	Informasi umum.....	44
2.7	Struktur Organisasi PT Demata Maris .....	44
2.8	<i>Standart Operating Procedure</i> .....	48
 <b>BAB III PEMBAHASAN ANALISIS MOTIVASI KERJA KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN.....</b>		<b>51</b>

3.1	Analisis Motivasi Kerja Karyawan PT Demata Maris Dalam Memberikan Pelayanan Prima Terhadap Pengunjung De Mata <i>Trick Eye Museum</i> ....	51
3.1.1	Prestasi Kerja ( <i>Achievement</i> ) .....	53
3.1.2	Pengembangan Diri ( <i>Advancement</i> ).....	57
3.1.3	Pekerjaan itu Sendiri ( <i>Work itself</i> ).....	61
3.1.4	Pengakuan ( <i>Recognition</i> ) .....	64
3.1.5	Kebijakan Perusahaan ( <i>Company Police</i> ).....	69
3.1.6	Hubungan Dengan Rekan Kerja ( <i>Relationship with Peers</i> ).....	73
3.1.7	Kondisi Kerja ( <i>Working Condition</i> ).....	76
3.1.8	Hubungan Dengan Atasan ( <i>Relationship with Supervisor</i> ) .....	81
3.1.9	Gaji ( <i>Wages</i> ).....	85
3.1.10	Kepuasan Kerja .....	88
3.2	Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Yang Telah Diberikan Oleh Karyawan PT Demata Maris .....	93
3.2.1	Analisis kepuasan pengunjung terhadap bukti fisik ( <i>Tangible</i> ).....	95
3.2.2	Analisis kepuasan pengunjung terhadap kepedulian ( <i>Emphaty</i> ).....	96
3.2.3	Analisis kepuasan pengunjung terhadap ketepatan ( <i>Reliability</i> ) .....	98
3.2.4	Analisis kepuasan pengunjung terhadap ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	99
3.2.5	Analisis kepuasan pengunjung terhadap jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	100
3.3	Upaya PT De Mata Maris untuk Memotivasi Karyawan dalam Memberikan Pelayanan Prima di Masa Mendatang.....	101
BAB IV PENUTUP .....		105
4.1	KESIMPULAN .....	105
4.2	SARAN .....	107
DAFTAR PUSTAKA .....		108
DAFTAR NARASUMBER .....		111
LAMPIRAN.....		112