

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar.....	vii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang Kerja Praktek	1
1.2 Ruang Lingkup Kerja Praktek.....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Program Kerja Praktek.....	2
1.3.1 Manfaat Kerja Praktek.....	2
1.3.2 Manfaat bagi Mahasiswa	2
1.3.3 Manfaat bagi IBI Darmajaya	3
1.3.4 Manfaat bagi Perusahaan.....	3
1.3.5 Tujuan Kerja Praktek.....	3
1.4 Tempat dan Waktu Peaksanaan Kerja Praktek.....	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II.....	6
2.1 Sejarah Perusahaan	6
2.2 Visi dan Misi Perusahaan	8
2.2.1 Visi Perusahaan	8
2.2.2 Misi Perusahaan.....	8
2.3 Bidang Usaha/Kegiatan Utama Perusahaan	9
2.4 Lokasi Perusahaan	10
2.5 Struktur Organisasi	11

BAB III.....	12
3.1 Analisa Permasalahan Yang Dihadapi Oleh Perusahaan.....	12
3.1.1 Temuan Masalah.....	13
3.1.2 Perumusan Masalah.....	13
3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah.....	13
3.2 Landasan Teori	14
3.2.1 Pengertian	14
3.2.2 Kepuasan Pelanggan.....	15
3.2.3 Faktor Kepuasan Konsumen.....	16
3.2.4 Cara Mengukur Indikator Kepuasan Pelanggan atas penjualan	16
3.2.5 Pelayanan Penjualan	17
3.3. Rancangan Program Yang Akan Dilakukan.....	17
BAB IV	18
4.1 Pembahasan	18
4.2 Hasil.....	18
BAB V.....	20
5.1 Simpulan.....	20
5.2 Saran	20
Daftar Pustaka	22
LAMPIRAN.....	23

