

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
RIWAYAT HIDUP	ii
RINGKASAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup Kerja	2
1.3 Manfaat dan Tujuan	2
1.3.1 Manfaat	2
1.3.2 Tujuan	3
1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan	3
1.4.1 Waktu Pelaksanaan	3
1.4.2 Tempat Pelaksanaan.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Perusahaan.....	5
2.2 Visi Misi Perusahaan	5
2.2.1 Visi Perusahaan.....	5
2.2.2 Misi Perusahaan	5
2.3 Bidang Usaha/Kegiatan Umum Perusahaan	6
2.4 Lokasi Perusahaan	6
2.5 Struktur Organisasi	6
BAB III PERMASALAHAN PERUSAHAAN	
3.1 Analisa Permasalahan yang Dihadapi Perusahaan.....	7
3.1.1 Temuan Masalah	7
3.1.2 Perumusan Masalah	7
3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah	8
3.1.4 Solusi	8
3.2 Landasan Teori	8
3.2.1 Pengertian Komplain Menurut Para Ahli	8
3.3 Metode yang Digunakan	8
3.4 Rancangan Program yang Akan Dibuat.....	10
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil	12
4.2 Pembahasan.....	16

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	17
5.2 Saran.....	17

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN