

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iii
RINGKASAN.....	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup Kerja Program KP.....	3
1.3 Manfaat dan Tujuan.....	3
Manfaat.....	3
Tujuan.....	4
1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....	4
1.4.1 Tempat Pelaksanaan.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	6
2.1 Sejarah Perusahaan.....	6
2.2 Visi Dan Misi Perusahaan.....	7
2.2.1 Visi.....	7
2.2.2 Misi.....	7
2.3 Bidang Usaha atau Kegiatan Utama Perusahaan.....	7
2.4 Lokasi Perusahaan.....	8
2.5 Struktur Organisasi Perusahaan.....	9
BAB III PERMASALAHAN PERUSAHAAN.....	16
3.1 Analisa Permasalahan Yang Dihadapi Perusahaan.....	16
3.1.1 Rumusan Masalah.....	17
3.1.2 Kerangka Pemecahan Masalah.....	17
3.2 Landasan Teori.....	18
3.2.1 Pengertian Pelayanan.....	18
3.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan.....	19

3.2.3	Dimensi Pelayanan.....	19
3.2.4	Tujuan Pelayanan.....	20
3.2.5	Kepuasan Konsumen.....	21
3.3	Metode yang Digunakan.....	24
3.4	Rancangan Program yang akan dibuat.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		26
4.1	Hasil.....	26
4.2	Pembahasan.....	30
BAB V PENUTUP.....		32
5.1	Kesimpulan.....	32
5.2	Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA.....		34
LAMPIRAN.....		36