

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SISTEMATIKA PENULISAN LAPORAN AKHIR.....	iii
RIWAYAT HIDUP.....	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
Bab 1. Pendahuluan;	
1.1 Latar Belakang Program Kerja Praktek	1
1.2 Ruang Lingkup Kerja Program Kerja Praktek.....	2
1.3 Manfaat dan Tujuan Program Kerja Praktek.....	2
1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Program.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
Bab 2. Gambaran Umum Perusahaan;	
2.1 Sejarah Perusahaan.....	7
2.2 Visi Misi dan Logo Perusahaan.....	10
2.3 Bidang Usaha/Kegiatan Utama Perusahaan.....	11
2.4 Lokasi Perusahaan.....	12
Struktur Organisasi.....	13
Bab 3. Permasalahan Perusahaan	
3.1. Analisa Permasalahan yang dihadapi perusahaan	15
3.1.1 Temuan Masalah	15
3.1.2 Perumusan Masalah	16
3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah	17

3.2 Landasan Teori	19
3.2.1 Pengertian Kinerja	19
3.2.2 Pengertian Pelayanan	20
3.2.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan	20
3.3 Metode Yang Digunakan	21
3.4 Rancangan Program Yang Akan Dilakukan	23
3.3.1 Program 1	23
3.3.2 Program 2	23
Bab 4. Hasil dan Pembahasan	25
4.1 Hasil	25
4.2 Pembahasan	26
Bab 5. Simpulan dan Saran	29
DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN :	
1. Bukti-Bukti Kegiatan (Foto)	32
2. Hasil-hasil Program	34