

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
Daftar Isi.....	6
Daftar Gambar.....	8
BAB I .....	9
1.1    Latar Belakang Kerja Praktek .....	9
1.2    Ruang Lingkup Kerja Praktek.....	10
1.3    Tujuan dan Manfaat Program Kerja Praktek.....	10
1.3.1    Manfaat Kerja Praktek.....	10
1.3.2    Manfaat bagi Mahasiswa .....	10
1.3.3    Manfaat bagi IBI Darmajaya .....	11
1.3.4    Manfaat bagi Perusahaan.....	11
1.3.5    Tujuan Kerja Praktek.....	11
1.4    Tempat dan Waktu Peaksanaan Kerja Praktek.....	12
1.5    Sistematika Penulisan .....	12
BAB II.....	14
2.1    Sejarah Perusahaan .....	14
2.2    Visi dan Misi Perusahaan .....	15
2.2.1    Visi Perusahaan .....	15
2.2.2    Misi Perusahaan.....	15
2.3    Bidang Usaha/Kegiatan Utama Perusahaan .....	15
2.4    Lokasi Perusahaan .....	18
2.5    Struktur Organisasi.....	18

BAB III.....	19
3.1    Analisa Permasalahan Yang Dihadapi Oleh Perusahaan.....	19
3.1.1    Temuan Masalah.....	20
3.1.2    Perumusan Masalah.....	20
3.1.3    Kerangka Pemecahan Masalah.....	20
3.2    Landasan Teori .....	21
3.2.1    Pengertian .....	21
3.2.2    Kepuasan Pelanggan.....	22
3.2.3    Faktor Kepuasan Konsumen.....	24
3.2.4    Cara Mengukur Indikator Kepuasan Pelanggan.....	24
3.2.5    Pelayanan Publik .....	26
<b>3.3.</b> Rancangan Program Yang Akan Dilakukan.....	27
BAB IV .....	28
4.1    Pembahasan .....	28
4.2    Hasil.....	28
BAB V.....	34
5.1    Simpulan.....	34
5.2    Saran .....	34
Daftar Pustaka .....	36
LAMPIRAN.....	37