

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRACT.....	x
ABSTRAKSI.....	xi

### BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
D. Batasan Masalah.....	4

### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu.....	5
B. Landasan Teori.....	7
C. Kerangka Pemikiran.....	18

### BAB III : METODE PENELITIAN

A. DESAIN PENELITIAN.....	19
B. JENIS DAN SUMBER DATA.....	19
C. METODE PENGAMBILAN DATA.....	19
D. METODE ANALISIS DATA.....	20

## BAB IV : PEMBAHASAN

A. Tinjauan Umum Perusahaan.....	23
1. Sejarah Perusahaan.....	23
2. Visi dan Misi.....	27
3. Bidang Usaha.....	27
4. Struktur Organisasi.....	34
5. Job Deskripsi.....	35
B. Hasil Pengumpulan Data.....	36
1. Keluhan penghuni yang sering terjadi.....	36
2. Prosedur pelayanan keluhan penghuni.....	37
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	45
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	47

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
-------------------------------------	---

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran.....	18
Gambar 4.1 Logo Bukit Darmo <i>Property</i> .....	26
Gambar 4.2 The Adhiwangsa <i>Golf Residence</i> .....	29
Gambar 4.3 Lobby Adhiwangsa <i>Golf Residence</i> .....	30
Gambar 4.4 Contoh Unit Apartemen.....	30
Gambar 4.5 Lenmarc <i>Mall</i> .....	32
Gambar 4.6 Struktur organisasi Apartemen Adhiwangsa.....	34
Gambar 4.7 <i>Functional Flow Diagram</i> .....	38
Gambar 4.8 <i>Daily Concierge activity</i> .....	39
Gambar 4.9 Tampilan Awal Program AST Adhiwangsa.....	41
Gambar 4.10 <i>Work Order Form</i> .....	42