

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL LUAR</b> .....	i
<b>SAMPUL DALAM</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>ABSTRAKSI</b> .....	xii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Pengertian Prosedur.....	5
B. Teori Pelayanan .....	5
C. Jenis-Jenis Pelayanan .....	7
D. Pengertian Prosedur Pelayanan .....	8
<b>BAB III PEMBAHASAN</b>	
A. Tinjauan Umum.....	10
B. Pembahasan .....	21

**BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....33

B. Saran.....34

**DAFTAR PUSTAKA**.....35

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo <i>Graha Residen Serviced Apartements</i> .....	10
Gambar 3.2 Logo Kelab Bugar Primalaras .....	11
Gambar 3.3 Struktur Organisasi .....	13
Gambar 3.4 <i>Fitness Centre</i> .....	17
Gambar 3.5 Kelas Aerobik.....	18
Gambar 3.6 Sauna .....	19
Gambar 3.7 <i>Swimming Pool</i> .....	20
Gambar 3.8 Bagan Prosedur Menerima Telepon.....	24
Gambar 3.9 Bagan Prosedur Pengujung .....	25
Gambar 3.10 Bagan Melayani Pembayaran Member <i>Extend</i> .....	27
Gambar 3.11 Kwitansi ORS.....	27
Gambar 3.12 <i>Membership Application</i> .....	28
Gambar 3.13 M.Y.O.H.....	29
Gambar 3.14 <i>Member Card Monthly</i> .....	29
Gambar 3.15 Bagan Prosedur Menghadapi Komplain .....	32

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Bimbingan Tugas Akhir.....	35
--	----