

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN.....	I
SAMPUL DALAM.....	II
HALAMAN PERSETUJUAN.....	III
HALAMAN PENGESAHAN.....	IV
KATA PENGANTAR.....	V
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	VI
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR GAMBAR.....	VIII
DAFTAR LAMPIRAN.....	IX
ABSTRACK.....	X
ABSTRAKSI.....	XI
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
A. Pengertian Prosedur.....	5
B. Pelayanan.....	7
a. Layanan Prima Secara Bertatap Muka.....	9
b. Layanan Prima Dalam Menerima Telepon.....	10
C. Jenis – Jenis Pelayanan.....	11
D. Dasar – Dasar Pelayanan.....	12
E. Pengertian Resident Relation.....	13

BAB III PEMBAHASAN.....	15
A. Tinjauan Umum.....	15
1. Gambaran Umum Perusahaan.....	15
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	16
3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	17
B. Pembahasan.....	21
1. Prosedur pelayanan <i>handle</i> komplain secara bertatap muka dan melalui telepon.....	22
BAB IV PENUTUP.....	28
A. Kesimpulan.....	28
B. Saran.....	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Owner Pakuwon Group.....	15
Gambar 3.2 Bagan Struktur Organisasi Perusahaan.....	17
Gambar 3.3 Bagan SOP Penanganan <i>handle</i> komplain secara bertatap muka.....	22