

## DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAKSI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
<b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB II    LANDASAN TEORI.....</b>	<b>5</b>
A . Pengertian Apartemen.....	5
B . Pengertian Prosedur.....	5
C . Keluhan.....	6
1 . Pengertian Komplain/Keluhan.....	6
2 . Jenis-jenis Komplain.....	7
3 . Jenis-jenis Komplain perusahaan.....	8
4 . Cara Penyampaian Komplain.....	9
D . Pengertian <i>Tenant</i> .....	10

<b>BAB III</b>	<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>11</b>
	A . Profil Perusahaan.....	11
	1. Profil Perusahaan .....	11
	2. Visi dan Misi Perusahaan .....	13
	3. Struktur Organisasi .....	24
	4. <i>Job Description</i> .....	25
	B . Pembahasan .....	29
	1. Bagan alir ( <i>flowchart</i> ) Penanganan Komplain di Apartemen Adhiwangsa .....	30
	2. SOP ( <i>Standard Oprational Procedur</i> ) Penanganan Komplain .....	32
	3. Kendala yang sering terjadi ketika penanganan komplain .....	34
	4. Data Keluhan Penghuni Apartemen Adhiwangsa .....	35
	5. Akurasi Perhitungan Keluhan di Apartemen Adhiwangsa .....	37
	6. Kuisisioner kepuasan <i>tenant</i> .....	38
<b>BAB IV</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>40</b>
	A. Kesimpulan .....	40
	B. Saran .....	41
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>42</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Gambar Apartemen Adhiwangsa.....	12
Gambar 3.2 Lokasi Perusahaan .....	12
Gambar 3.3 Gambar <i>Layout</i> Tipe A .....	15
Gambar 3.4 Gambar <i>Layout</i> Tipe B.....	15
Gambar 3.5 Gambar <i>Layout</i> Tipe C.....	16
Gambar 3.6 Gambar <i>Layout</i> Tipe D .....	16
Gambar 3.7 Gambar <i>Layout</i> Tipe E.....	17
Gambar 3.8 Gambar <i>Layout</i> Tipe F .....	17
Gambar 3.9 <i>Fitness Center</i> .....	18
Gambar 3.10 <i>Tennis Room</i> .....	18
Gambar 3.11 <i>Barbeque</i> .....	19
Gambar 3.12 <i>Multifunction room</i> .....	19
Gambar 3.13 <i>Pool</i> .....	20
Gambar 3.14 <i>Kids Corner</i> .....	21
Gambar 3.15 <i>Privat Entrance Mall</i> .....	22
Gambar 3.16 <i>Posko Security</i> .....	22
Gambar 3.17 Struktur Perusahaan .....	24
Gambar 3.18 Bagan Alir Penanganan Komplain .....	33
Gambar 3.19 Grafik Penanganan Keluhan Penghuni .....	37

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe-tipe Unit Apartemen.....	14
Tabel 3.2 Perbandingan SOP ( <i>Standard Oprational Procedure</i> ).....	33
Tabel 3.3 Data Penanganan Keluhan Penghuni .....	35
Tabel 3.4 Akurasi Perhitungan Keluhan di Apartemen Adhiwangsa .....	37
Tabel 3.5 Daftar <i>Kuesioner Survey Kepuasan Tenant</i> .....	38

## DAFTAR LAMPIRAN

### Halaman

Lampiran 1 Kartu Bimbingan I .....	
Lampiran 2 Kartu Bimbingan II .....	
Lampiran 3 <i>Work Order</i> .....	
Lampiran 4 Daftar Kuesioner .....	