

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAKSI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Manfaat	3
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Prosedur	5
B. Pengertian Pelayanan	8
C. Pengertian Pelanggan	11
D. Prosedur Layanan Prima	12

BAB III PEMBAHASAN

A. Tinjauan Umum	23
1. Profil Perusahaan	23
2. Struktur Organisasi	24
3. Job Description	26
4. Bidang Usaha	36
B. Pembahasan	40

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	45
B. Saran	46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Depan Lokasi Araya Family Club.....	23
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	25
Gambar 3.3 <i>Fitness Center</i>	38
Gambar 3.4 Kolam Renang.....	38
Gambar 3.5 <i>Trinity Room</i>	39
Gambar 3.6 <i>Fitness Center</i>	45