

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	
SAMPUL DALAM	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	3
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Klinik Kecantikan.....	5
B. Pengertian <i>Guest Relation Officer</i>	7
C. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)	7
BAB III PEMBAHASAN	
A. Tinjauan Umum <i>ZAP Clinic</i> Surabaya.....	11
B. Pembahasan.....	20
C. Kendala	29
D. Solusi	29
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	31
B. Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo ZAP Clinic	12
Gambar 3.2 Outlet ZAP Clinic Surabaya	12
Gambar 3.3 Wifi Internet Access	13
Gambar 3.4 Waiting Room	14
Gambar 3.5 Changing Room	14
Gambar 3.6 Kids Zone	15
Gambar 3.7 Welcome Drink	15
Gambar 3.8 Struktur Organisasi	16