

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACK .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A.Latar Belakang.....	1
B.Rumusan Masalah.....	5
C.Tujuan Penelitian .....	6
D.Manfaat Peneliti.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>7</b>
A. Prosedur .....	8
1..Definisi Prosedur.....	9
2. Manfaat Prosedur .....	9
3. Karakter Prosedur.....	10
B.Pelayanan.....	12
1.Definisi Pelayanan.....	12
2.Pelayanan Menurut Ahli.....	14
3.Tujuan Pelayanan .....	16
4.Konsep Pelayanan Prima.....	17
5. Kualitas Pelayanan .....	18

<b>BAB III PEMBAHASAN</b> .....	20
A. Tujuan Umum.....	20
1. Profil Prusahaan.....	21
2. Bidang Usaha.....	22
3. Brand Yang Ditawarkan .....	22
4. Visi Perusahaan.....	23
B. Struktur Perusahaan .....	24
C. Pembahasan .....	28
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	32
A Kesimpulan.....	36
B. Saran.....	36
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	37

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Toko Tas Precious.....	21
Gambar 3.2 Produk Yang Dijual.....	23
Gambar 3.3 Striktur Toko Tas Precious.....	24
Gambar 3.4 Mesin EDC.....	25
Gambar 3.5 Nota Penjualan.....	26
Gambar 3.6 Nota Asli Counter Louis Viutton.....	27
Gambar 3.7 Stok Barang.....	28
Gambar 3.8 Prosedur Pelayanan Keseluruhan .....	29
Gambar 3.9 Sambutan Pramuniaga .....	30
Gambar 3.10 Menjelaskan Kondisi .....	30
Gambar 3.11 Menentukan Pilihan.....	31
Gambar 3.12 Nota Penjualan.....	32
Gambar 3.13 Proses Pembayaran.....	32