

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Dalam.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Surat Pernyataan Keaslian Karya Tulis.....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Gambar.....	ix
Abstract (bahasa Inggris).....	xi
Abstraksi (bahasa Indonesia).....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	3
C. Rumusan Masalah.....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>5</b>
A. Prosedur.....	5
1. Pengertian Prosedur.....	5
2. Karakteristik Prosedur.....	6
3. Manfaat Prosedur.....	6
B. Pelayanan .....	7
1. Pengertian Pelayanan.....	7
2. Tujuan Pelayanan Prima.....	9
3. Kualitas Pelayanan.....	9
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>13</b>
A. Tinjauan Umum.....	13
1. Profil Perusahaan.....	13
2. Bidang usaha.....	16
B. Pembahasan .....	17

BAB IV PENUTUP .....	28
A. Kesimpulan .....	28
B. Saran .....	28
DAFTAR PUSTAKA.....	29
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Foto Depan Laritta Bakery.....	14
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Laritta Bakery.....	14
Gambar 3.3 Flow Chart Prosedur Pelayanan.....	19
Gambar 3.4 Etika Berpakaian Staff Outlet Pria.....	21
Gambar 3.5 Etika Berpakaian Staff Outlet Wanita.....	22
Gambar 3.6 Contoh Make Up Dan Memakai Seragam Yang Benar.....	23