

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAKSI	vii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat	3
D. Batasan Masalah	4
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Peneliti Terdahulu	5
B. Landasan Teori	6
1. Prosedur	6
2. Pelayanan	10
3. Pelanggan	12
C. Kerangka Pemikiran	13

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	15
1. Pendekatan Penelitian	15
2. Metode Penelitian	16
3. Tempat dan Waktu Penelitian	17
B. Jenis dan Sumber Data	18
1. Data Primer	18
2. Data Sekunder	18
C. Metode Pengambilan Data	18
1. <i>Participant Observation</i>	18
2. Wawancara Bebas	19
D. Metode Analisa Data	20

BAB IV : PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	21
1. Sejarah Biru	21
2. Filosofi Biru	22
3. Visi Biru	22
4. Misi Biru	22
5. Logo Biru	23
6. Budaya Biru	24
7. Struktur Organisasi	27
B. Hasil	29

1. Prosedur Pelayanan Depo Air Minum Isi Ulang	29
2. Hasil Wawancara Bebas	43
3. Hambatan Dan Solusi.....	44
C. Pembahasan	44

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	46
B. Saran	46

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	11
Gambar 4.1 Logo Depo Air Minum Isi Ulang Biru	20
Gambar 4.2 Perbedaan Proses Produksi	21
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Biru Cabang Kutai	24
Gambar 4.4 Bak Sterilisasi	27
Gambar 4.5 Obat Sterilisasi	27
Gambar 4.6 Ruang Pengisian	28
Gambar 4.7 Tandon Air	29
Gambar 4.8 Mesin Pembersih Galon	32
Gambar 4.9 Ruang Sterilisasi dan Pembilasan	32
Gambar 4.10 Membawa Galon ke Kendaraan Pelanggan	33
Gambar 4.11 Formulir Garansi Biru 100% Puas	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil Wawancara Bebas

Lampiran 2 : Curriculum Vitae

Lampiran 3 : Tabel Kerja