

## 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
Daftar Lampiran .....	x
Abstract .....	xi
Abstraksi .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
D. Batasan Masalah.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	6
B. Landasan Teori.....	7
C. Kerangka Pemikiran.....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
A. Desain Penelitian.....	18

B. Jenis Data dan Sumber Data .....	18
C. Metode Pengambilan Data .....	19
D. Metode Analisis Data .....	19
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>21</b>
A. Tinjauan Umum .....	21
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	33
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>40</b>
A. Kesimpulan .....	40
B. Saran.....	41

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	13
Gambar 2.2 Kerangka pemikiran .....	18
Gambar 4.1 Kantor <i>Lien Flower &amp; Decoration</i> Surabaya.....	23
Gambar 4.2 Parcel.....	26
Gambar 4.3 <i>Wedding Decoration</i> .....	27
Gambar 4.4 <i>Corporate &amp; Private Event Decorations</i> .....	28
Gambar 4.5 <i>Interior Decoration</i> .....	29
Gambar 4.6 <i>Flower Arrangement</i> .....	30
<i>Gambar 4,7 Artificial Flower Arrangement</i> .....	30
Gambar 4,8 <i>Flower Board</i> .....	31
Gambar 4.9 Struktur Organisasi.....	32
Gambar 4.10 Menjelaskan kepada pelanggan mengenai produk.....	37
Gambar 4.11 Mencatat pesanan pelanggan.....	39

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Jurnal Kegiatan

Lampiran 2 Form Bimbingan