

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>ABSTRAKSI</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	6
A. Pengertian Prosedur .....	6
B. Pelayanan .....	8
<b>BAB III PEMBAHASAN</b> .....	23
A. Profil Perusahaan .....	23
B. Struktur Organisasi .....	36
C. Pembahasan .....	41

<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	53
A. Kesimpulan .....	53
B. Saran .....	53
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	 55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Astra Internasional .....	29
Gambar 3.2 Logo AUTO 2000 .....	30
Gambar 3.3 Toyota Camry .....	32
Gambar 3.4 Toyota Agya .....	33
Gambar 3.5 Toyota Rush .....	33
Gambar 3.6 Toyota Avanza .....	34
Gambar 3.7 Alphard .....	35
Gambar 3.8 Yaris .....	35
Gambar 3.9 Struktur Organisasi AUTO 2000 Basuki Rahmat .....	37
Gambar 3.10 Prosedur Pelayanan <i>Servis</i> Kendaraan .....	42
Gambar 3.11 <i>Form Booking Service</i> .....	44
Gambar 3.12 <i>Check List</i> .....	47
Gambar 3.13 <i>Work Order</i> .....	48
Gambar 3.14 <i>Supply Slip</i> .....	50
Gambar 3.15 <i>Invoice</i> .....	51

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Form Bimbingan Tugas Akhir

Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian