

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN DEPAN</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>ABSTRAKSI</b> .....	xii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. LatarBelakang .....	1
B. RumusanMasalah .....	3
C. TujuanManfaat .....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. PengertianProsedur .....	5
B. PengertianPelayanan .....	8
C. PengertianPelanggan .....	11
D. ProsedurLayanan Prima .....	12

### **BAB III PEMBAHASAN**

A. Tinjauan Umum .....	23
1. Profil Perusahaan .....	23
2. Struktur Organisasi .....	24
3. Job Description .....	26
4. Bidang Usaha .....	36
B. Pembahasan .....	40

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	45
B. Saran .....	46

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Depan Lokasi Araya Family Club.....	23
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	25
Gambar 3.3 <i>Fitness Center</i> .....	38
Gambar 3.4 Kolam Renang.....	38
Gambar 3.5 <i>Trinity Room</i> .....	39
Gambar 3.6 <i>Fitness Center</i> .....	45