

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM (BAHASA INDONESIA).....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM (BAHASA INGGRIS)	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
ABSTRACT.....	xiii
INTISARI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang	1
B.Rumusan Masalah.....	4
C.Tujuan Penelitian	4
D.Manfaat Penelitian	5
E.Kerangka Pemikiran	5
1.Konsep Pelaksanaan	6
2.Konsep Layanan	8
F.Tinjauan Pustaka	10
G.Metode Penelitian	12
1. Teknik Pengumpulan Data	12
2.Lokasi Penelitian	13
3.Pemilihan informan.....	13
BAB II LAYANAN <i>PICK UP</i> PAKET PT POS INDONESIA.....	15
A.Struktur Organisasi Kantor Pos Pusat Yogyakarta	15
B.Praktik Layanan <i>pick up</i> paket PT POS Indonesia	17
C.Syarat dan Ketentuan Layanan <i>pick up</i> paket.....	20
D.Distribusi Informasi Layanan <i>Pick Up</i> Paket PT Pos Indonesia	23
1.Melalui Akun instagram PT Pos Indonesia.....	25

2. Melalui Akun Twitter Pos Indonesia	27
3. Melalui Akun Facebook PT Pos Indonesia	30
E. Penilaian Kinerja Layanan Pick Up Paket PT Pos Indonesia	32
BAB III KANTOR POS CABANG DAN AGEN POS DALAM PRAKTIK LAYANAN <i>PICK UP</i> PAKET PT POS INDONESIA.....	36
A. Kantor Mail Processing Center Yogyakarta	36
1. Pengertian mengenai kantor pos cabang	36
2. Pengetahuan dan Praktik Layanan <i>Pick Up</i> Paket PT Pos Indonesia.....	38
3. Penilaian Kantor Pos Plemburan mengenai Layanan <i>Pick Up</i> Paket	40
B. Agen Pos Kopma UGM	41
1. Pengertian mengenai Agen Pos	41
2. Praktik dan Pengetahuan Agen Pos tentang Layanan Pick Up Paket	43
3. Penilaian Agen Pos Kopma UGM mengenai Layanan <i>Pick Up</i> Paket	48
BAB IV PANDANGAN PELANGGAN PT POS MENGENAI LAYANAN <i>PICK UP</i> PAKET PT POS INDONESIA	50
A. Pelanggan PT Pos Indonesia Pengguna Layanan <i>Pick Up</i> Paket PT Pos Indonesia .	50
1. Pengetahuan Pelanggan Mengenai Layanan <i>Pick Up</i> Paket PT Pos Indonesia	50
2. Pengalaman dan pandangan pangguna Layanan <i>Pick Up</i> Paket PT Pos Indonesia	55
B. Pelanggan PT Pos yang Tidak Menggunakan Layanan <i>Pick Up</i> Paket PT Pos Indonesia.....	63
1. Pengetahuan Pelanggan Mengenai Layanan <i>Pick Up</i> Paket PT Pos Indonesia	63
2. Pandangan Pelanggan mengenai Layanan <i>Pick Up</i> Paket PT Pos Indonesia.....	69
BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Rekomendasi.....	77
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	82
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	84