

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR ISTILAH	x
DAFTAR SINGKATAN.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Pertanyaan Penelitian	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Tinjauan Pustaka	5
1.7. Landasan Teori	8
1.8. Metode Penelitian.....	13
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	18
2.1. Letak/Alamat	18
2.2. Gambaran Umum	19
BAB III PEMBAHASAN	28
3.1. Peran <i>Customer Service</i> di Stasiun Besar Lempuyangan.....	28
3.2. Prosedur <i>Handling Complaint</i> yang dilakukan oleh <i>Customer Service</i> di Stasiun Besar Lempuyangan	39



BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
4.1. Kesimpulan.....	52
4.2. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	55