

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
MOTTO.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR ISTILAH.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Tinjauan Pustaka.....	6
1.7 Landasan Teori.....	9
1.8 Metode Penelitian.....	14
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	
2.1 Lokasi Taman Wisata Candi Borobudur.....	22
2.2 Harga Tiket Masuk TWCB.....	23
2.3 Sejarah TWCB.....	25
2.4 Visi Misi Perusahaan.....	27
2.5 Tujuan dan Bisnis Perusahaan.....	28
2.6 Budaya dan Tata Tertib Nilai Perusahaan.....	29
2.7 Struktur Organisasi Perusahaan.....	30

BAB III PEMBAHASAN

- 3.1 Keluhan yang Sering Ditangani oleh *Customer Service*.....33
- 3.2 Prosedur Penanganan Keluhan bagian *Customer Service*.....42

BAB IV PENUTUP

- 4.1 Simpulan.....59
- 4.2 Saran.....60

DAFTAR PUSTAKA.....62

LAMPIRAN.....64