

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
a. Bagi Penulis.....	
b. Bagi Perusahaan.....	4
c. Bagi Pembaca.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN.....	5
2.1 Sejarah Perusahaan.....	5
2.2 Visi misi Perusahaan.....	6
2.3 Bidang usaha.....	7
2.4 Logo perusahaan.....	7
2.5 Studi literatur.....	11
Kepuasan konsumen.....	11

MetodePenulisan.....	16
JenisdanSumberData.....	17
AlatUkur	17
BABIIPEMBAHASAN.....	19
3.1 AnalisisDeskriptif.....	19
Visimisi c3.....	19
Fungsikeberadaandivisi c3	20
3.2 Layananankepadapelanggan	21
3.3 Program jaminan tingkat layanan	25
3.4 Tingkat kepuasanpelanggan	26
BAB IV KESIMPULAN DANSARAN	28
Kesimpulan.....	30
Saran.....	31
DAFTARPUSTAKA	32
LAMPIRANWAWANCARA.....	33