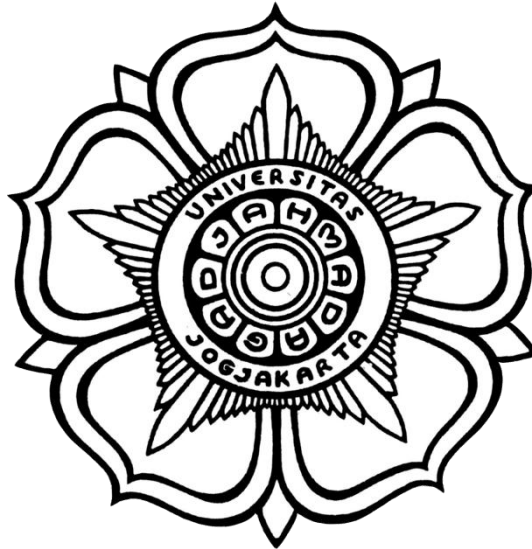


# **Peningkatan Efektivitas dan Efisiensi pada Proses Layanan Pelanggan dengan menggunakan Peta Kerja**

**Skripsi  
untuk memenuhi persyaratan  
mencapai derajat sarjana S-1**

**Dosen Pembimbing:  
Rika Fatimah P.L, ST., M.Sc., Ph.D.**



**Disusun oleh:  
Made Ngurah Saka Semarajaya  
09/280605/EK/17357**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS GADJAH MADA  
YOGYAKARTA  
2016**