

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT.....	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR ISTILAH.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR BAGAN.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Tinjauan Pustaka	6
1.7 Landasan Teoritis	9
1.7.1 Program	10
1.7.2 Servis	10
1.7.3 Werkudara <i>Signature Service</i>	11

1.8 Metode Penelitian	14
1.8.1 Jenis Penelitian	14
1.8.2 Waktu dan Tempat.....	15
1.8.3 Alat Penelitian	15
1.8.4 Teknik Pengumpulan Data	17
1.8.5 Jenis Data.....	19
1.8.6 Teknik Analisis Data	20
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	22
2.1 Alamat Perusahaan	22
2.2 Gambaran Umum.....	23
BAB III PEMBAHASAN.....	33
3.1 Pengelolaan Layanan Werkudara <i>Signature Service</i>	33
3.2 Alur Kerja Program Werkudara <i>Signature Service</i>	52
BAB IV PENUTUP.....	66
4.1 Kesimpulan.....	66
4.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	70