**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDU**L i

**LEMBAR PERSETUJUAN** ii

**LEMBAR PENGESAHAN** iii

**LEMBAR KEASLIAN TULISAN** iv

**BIOGRAFI** v

**KATA PENGANTAR**  vi

**DAFTAR ISI** ix

**BAB I PENDAHULUAN** 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Perumusan Masalah 4

1.3 Tujuan dan Manfaat 4

1.3.1 Tujuan Penelitian 4

1.3.2 Manfaat penelitian 5

1.4 Metode Penelitian 5

1.4.1 Objek Penelitian 5

1.4.2 Metode Pengumpulan Data 5

1.4.3 Metode Analisa 6

**BAB II LANDASAN TEORI** 7

2.1 Landasan Teori 7

2.1.2 Kualitas Pelayanan 7

**BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN** 17

3.1 Sejarah Perusahaan 17

3.1.2 Visi dan Misi 17

3.1.3 Sumber Daya Perusahaan 17

3.1.4 Job Description 19

3.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan 20

**BAB IV AKTIVITAS DAN PEMBAHASAN** 41

4.1 Aktifitas Kerja 41

4.1.1 Uraian Aktifitas Kerja 44

4.1.2 Hambatan Bekerja 44

4.1.3 Penanggulangan Hambatan Bekerja

4.1.4 Pembahasan

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** 48

5.1 Kesimpulan 48

5.2 Saran 48

**DAFTAR PUSTAKA**