**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL** i

**ABSTRAK** ii

**MOTTO** iv

**LEMBAR PERSETUJUAN** v

**LEMBAR PENGESAHAN** vi

**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN** vii

**BIOGRAFI** viii

**KATA PENGANTAR** ix

**DAFTAR ISI** xiii

**DAFTAR TABEL** xv

**DAFTAR GAMBAR** xvi

**BAB I PENDAHULUAN** 1

* 1. Latar Belakang 1
  2. Identifikasi Masalah 3
  3. Pembatasan Masalah 4
  4. Perumusan Masalah 4
  5. Tujuan Dan Manfaat 4
     1. Tujuan 4
     2. Manfaat 5
  6. Teknik Penulisan 5
     1. Tempat Dan Waktu Penelitian 5
     2. JenisPenelitian Dan Metode Penelitian 5
     3. Jenis Data Dan Metode Pengumpulan Data 5
     4. Analisis Data 6

**BAB II KAJIAN PUSTAKA** 7

2.1 Landasan Teori 7

2.1.1 Reward And Punishment 7

2.1.2 LayananTelepon 12

2.2 Tinjauan Pustaka 14

**BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN** 18

3.1 Sejarah Perusahaan 18

3.1.1 Wilayah Kerja 20

3.1.2 Bidang Usaha 20

3.1.3 Sumber Daya Perusahaan 21

3.1.4 Visi Dan Misi 21

3.1.5 Struktur Organisasi 22

3.2 Pembahasan 27

3.2.1 Gambaran Permasalahan 27

3.2.2 Pemecahan/Solusi Permasalahan 28

3.2.3 Pemecahan Permasalahan 31

**BAB IV PENUTUP** 37

4.1 Kesimpulan 37

4.2 Saran 37

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**