

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penulisan.....	3
1.4 Manfaat Penulisan.....	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	4
2.1 Jasa dan Keterikatannya dengan Layanan.....	4
2.2 Merancang Layanan Perusahaan.....	6
2.3 Ekspektasi dan Kepuasan Pelanggan.....	8
2.4 Keluhan Pelanggan.....	13
2.5 Menangani Keluhan Secara Efektif.....	16
2.6 Analisis SWOT.....	18
BAB III HASIL PELAKSANAAN PKL.....	19
1.1 Gambaran Umum PKL.....	19
1.1.1 Status dan Kedudukan Bank Indonesia.....	19
1.1.2 Visi, Misi, dan Sasaran Strategis Bank Indonesia.....	19
1.1.3 Organisasi.....	21
1.2 Pembahasan.....	22
1.2.1 Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.....	22

1.2.2	Alur Pelayanan Pengaduan Konsumen.....	23
1.2.3	Hasil dan Kesimpulan Wawancara.....	24
1.2.4	Analisis SWOT.....	26
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....		28
4.1	Kesimpulan.....	28
4.2	Saran.....	28
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

## DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Gambar 3.1	:	Struktur Organisasi Bank Indonesia.....	21
Gambar 3.2	:	Alur Pelayanan Pengaduan Konsumen.....	23
Tabel 3.1	:	Hasil Wawancara.....	24