

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penulisan	5
1.4 Manfaat Penulisan	6
1.5 Metode Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Pengertian Prosedur.....	10
2.2 Pengertian Keluhan Konsumen	10
2.3 Aspek-aspek Penanganan Keluhan Konsumen	13
2.4 Proses Penanganan Keluhan Konsumen	14
BAB 3 DESKRIPSI HASIL DAN PEMBAHASAN	17
3.1 Gambaran Umum Perusahaan	17
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	17
3.1.2 Lokasi Perusahaan.....	18

3.1.3 Visi Misi Perusahaan.....	19
3.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	20
3.1.4 Jenis Produk yang Dihasilkan	23
3.2 Deskripsi Hasil	25
3.3 Pembahasan.....	28
3.3.1 Penanganan dan Prosedur Keluhan Konsumen.....	28
BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN.....	32
4.1 Kesimpulan.....	32
4.2 Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	