

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HANDLING KOMPLAIN	I
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	II
HALAMAN PERSEMBAHAN	III
MOTTO	V
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	VI
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	VII
KATA PENGANTAR.....	VIII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR GAMBAR.....	XI
ABSTRAK	XII
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH	1
1.2 PERMASALAHAN	10
1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	10
1.3.1 Tujuan.....	10
1.3.2 Manfaat.....	10
1.4 KERANGKA PEMIKIRAN.....	12
1.5 METODE PENELITIAN	19
1.5.1 Batasan Konsep.....	19
1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi	20
1.5.3 Teknik penentuan Informan.....	20
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data	21
1.5.5 Teknik Analisis Data	23
DESKRIPSI LOKASI.....	25
2.1 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	25
2.1.2 Visi Misi Perusahaan	28
2.1.3 Struktur Organisasi.....	29

2.1.4 Tipe Tipe Restaurant.....	30
2.1.5 Fasilitas Lotus Desaru Beach Resort and Spa	34
PENYAJIAN DAN INTERPRETASI DATA.....	37
3.1 HAL HAL YANG MENJADI PENYEBAB KOMPLAIN DI RHUBAR SEAFOOD RESTAURANT.....	37
3.2 CARA STAFF MENANGANI KOMPLAIN	47
PENUTUP.....	57
4.1 KESIMPULAN.....	57
4.2 SARAN.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 : Lokasi Lotus Desaru Beach Resort and Spa
- Gambar 2.2 : Logo Perusahaan
- Gambar 2.3 : Teratai Coffee Shop
- Gambar 2.4 : Beach Hut
- Gambar 2.5 : Rhubar Seafood Restaurant
- Gambar 2.6 : Candle Light Dinner
- Gambar 2.7 : Comment Card (lampiran)