

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	4
1.3 Tujuan Penulisan	4
1.4 Manfaat Penulisan	4
1.5 Metode Pengumpulan Data	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Industri Jasa.....	7
2.2 Jasa Pengiriman Barang.....	8
2.3 Pelayanan	8
2.4 Komplain.....	9
2.5 Penanganan Komplain	10
BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN	12
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	12
3.1.1 Sejarah Lion Parcel.....	12

3.1.2	Visi, Misi, dan Logo	14
3.1.3	Lokasi Perusahaan	15
3.1.4	Tugas Konsolidator, Sub Konsolidator, dan POS	15
3.1.5	Struktur Organisasi Konsolidator.....	18
3.1.6	Alur Inbound dan Outbond Konsolidator Surabaya.....	20
3.1.7	Produk Layanan.....	21
3.2	Deskripsi Hasil	22
3.2.1	Jenis Komplain	22
3.3	Pembahasan.....	24
3.3.1	Penanganan Komplain	24
3.3.2	Meminimalisir Komplain.....	29
BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN		32
4.1	Kesimpulan	32
4.2	Saran	33
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perbedaan harga pengiriman Lion Parcel dengan PT KAI.....	2
Tabel 3.1 Jenis Barang Berbahaya	31

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kasta Kemitraan	13
Gambar 3.2 Logo Lion Parcel	14
Gambar 3.3 Lokasi Perusahaan	15
Gambar 3.4 Surat Muatan Udara.....	17
Gambar 3.5 Bukti Tanda Terima dari PT KAI.....	17
Gambar 3.6 Manifest Truck	18
Gambar 3.7 Bagan Struktur Organisasi	18
Gambar 3.8 Bagan Alur Inbound	20
Gambar 3.9 Bagan Alur Outbond.....	20

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Transkrip Wawancara
- Lampiran 2 Sertifikat Uji Kompetensi
- Lampiran 3 Kartu Konsultasi Magang