

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir	3
1.4 Manfaat Penulisan Tugas Akhir	3
1.4 Metode Penelitian	3
2.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kualitas	6
2.1.1 Pengertian Kualitas	6
2.1.2 Karakteristik Kualitas.....	6
2.2 Pelayanan	7
2.2.1 Pengertian Pelayanan	7
2.2.2 Karakteristik Pelayanan.....	8
2.3 Jasa.....	9
2.4 Pelayanan Prima	10
2.4.1 Standar Pelayanan	11
2.4.2 Barang Layanan	12
2.4.3 Proses Pelayanan.....	14
2.4.4 Prinsip-prinsip Pelayanan Prima (<i>Customer Care</i>).....	14
2.4.5 Tujuan dan Manfaat	16
2.5 Kualitas Pelayanan.....	16

2.6	Pelanggan	18
BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN		20
3.1	Gambaran umum perusahaan	20
3.1.1	Sejarah singkat perusahaan.....	20
3.1.2	Lokasi Perusahaan.....	21
3.1.3	Logo Perusahaan	21
3.1.4	Struktur Organisasi CV Sekawan Teknik.....	22
3.1.5	Visi dan Misi.....	23
3.1.6	Tugas dan Fungsi Perusahaan.....	24
3.2	Deskripsi Hasil	24
3.3	Pembahasan	25
BAB 4		28
KESIMPULAN DAN SARAN		28
4.1	Kesimpulan.....	28
4.2	Saran	29
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Lokasi CV Sekawan Teknik.....	21
Gambar 3.2 Logo CV Sekawa Teknik.....	21
Gambar 3.3 Bagan Struktur Organisasi	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Transkrip Wawancara
Lampiran 2	Scan Sertifikat Uji Kompetensi
Lampiran 3	Kartu Konsultasi Bimbingan