

DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN PUBLIKASI	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Manfaat Penulisan.....	4
BAB II	
KAJIAN DAN METODOLOGI PENULISAN	6
A. Kajian Teoretis	6
1. Pelayanan Prima	6
2. Kepuasan Pelanggan.....	16
3. Komplain	20
B. Kerangka Berpikir	26
C. Metodologi Penulisan	28
BAB III	
PEMBAHASAN	33
A. Deskripsi Kasus	33

B. Analisis Kasus	37
BAB IV KESIMPULAN.....	45
A. Kesimpulan.....	45
B. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Observasi.....	51
Lampiran 2 Dokumentasi.....	52
Lampiran 3 Daftar Pertanyaan Sidang	53
Lampiran 4 Kartu Konsultasi.....	54
Lampiran 5 Form Saran dan Perbaikan.....	55
Lampiran 6 Hasil Turnitin.....	56