

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan & Manfaat .....	4
BAB II KAJIAN TEORITIS & METODOLOGI PENULISAN	
A. Kajian Teoritis.....	5
1. Pengertian Pelayanan .....	5
2. Jenis-jenis Pelayanan .....	6
3. Dasar-dasar Pelayanan .....	9
4. Rendahnya Kualitas Pelayanan .....	12
5. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan .....	19
6. Proses Pelayanan .....	23
B. Kerangka Berpikir.....	25
C. Metodologi Penulisan .....	26
BAB III PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Kasus.....	29
B. Analisis Kasus.....	32
BAB IV KESIMPULAN & SARAN	
A. Kesimpulan .....	38
B. Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA .....	41

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Permohonan Pelaksanaan PKL .....	43
Lampiran 2 Surat Keterangan Melaksanakan PKL.....	44
Lampiran 3 Lembar Konsultasi.....	45
Lampiran 4 Hasil Turninit.....	46
Lampiran 5 Sertifikat Magang BUMN .....	47