

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Bebas Penjiplakan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran	x
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Dasar Pemikiran Magang.....	1
1.1 Tujuan Magang	3
1.2 Target Magang	4
1.3 Bidang Magang	4
1.4 Lokasi Magang.....	4
1.5 Jadwal Kegiatan Magang	5
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II: LANDASAN TEORI.....	8
2.1. Jasa.....	8
2.1.1 Definisi Jasa	8
2.1.2 Karakteristik Jasa	8
2.2. Kualitas Pelayanan	10
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	10

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.3. Kepuasan Pelanggan	12
2.3.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	12
2.3.2 Elemen Program Kepuasan Pelanggan	13
2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	15
BAB III : ANALISIS DESKRIPTIF	17
3.1. Data Umum	17
3.1.1 Sejarah BBKKP	17
3.1.2 Visi dan Misi.....	19
3.1.3 Struktur Organisasi	19
3.1.4 Tugas dan Wewenang	20
3.1.5 Layanan yang disediakan BBKKP.....	28
3.2. Data Khusus	29
3.2.1 Pelayanan yang diterapkan di BBKKP	29
3.2.2 Strategi yang digunakan untuk mencapai kepuasan pelanggan di BBKKP	35
3.2.3 Hambatan menerapkan strategi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di BBKKP.....	39
BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN	42
4.1 Kesimpulan	42
4.2 Saran	43
Daftar Pustaka	45
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Rincian dan Jadwal Pelaksanaan Magang	6
Tabel 3.1: Perbandingan hasil survey kepuasan pelanggan.....	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Peta Lokasi Magang.....	5
Gambar 3.1 : Struktur Organisasi	20
Gambar 3.2 : Kulit sapi yang sudah di finishing	31
Gambar 3.3 : Botol kaca untuk membawa limbah cair.....	32
Gambar 3.4 : Stopwatch yang sudah selesai di uji kalibrasi.....	34
Gambar 3.5 : Website BBKKP	38
Gambar 3.6 : BBKKP saat mengikuti pameran	39

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Permohonan Kulit
- Lampiran 2 : Rekaman Data Pengambilan Contoh Uji
- Lampiran 3 : Surat Tanda Terima Contoh Uji
- Lampiran 4 : Map Kendali Pelayanan Jasa
- Lampiran 5 : Berita Acara Penyerahan Botol Kaca Contoh Uji
- Lampiran 6 : Surat Tanda Uji
- Lampiran 7 : Permintaan Jasa Kalibrasi
- Lampiran 8 : Flowchart Pelayanan
- Lampiran 9 : Hasil wawancara
- Lampiran 10 : Lembar Penilaian Magang