

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KTI

LEMBAR PENGESAHAN

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... v

BAB I PENDAHULUAN.....1

A. Latar Belakang.....1

B. Rumusan Masalah.....3

C. Tujuan Penelitian3

D. Definisi Oprasional.....4

E. Metode Penelitian.....4

F. Sistematika Penelitian6

BAB II LANDASAN TEORI.....7

A. Etika.....7

1. Pengertian Etika	7
2. Jenis – jenis Etika.....	7
B. Ramah Tamah	8
C. Pelayanan	8
1. Pengertian Pelayanan	8
2. Kualitas Pelayanan.....	9
3. Karakteristik Pelayanan	11
D. Kepuasan Pelanggan	13
E. Omotenashi.....	14
F. 5S.....	15
BAB III PROFIL PERUSAHAAN.....	17
A. Sejarah Singkat Perusahaan	17
B. Struktur Organisasi	18
C. Standar Oprasional Prosedur.....	19
BAB IV LAPORAN HASIL OBSERVASI.....	21
A. Deskripsi Data.....	21
B. Kendala – kendala Observasi	28
C. Pemecahan Masalah.....	29
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	30

A. Kesimpulan30

B. Saran.....31

DAFTAR ACUAN

LAMPIRAN

SURAT KELAYAKAN UJIAN SIDANG

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

