

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah dan Batasan Masalah.....	3
1.2.1 Perumusan Masalah.....	3
1.2.2 Batasan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Magang	4
1.4 Manfaat Magang	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Jasa	5
2.1.1 Klasifikasi Jasa	6
2.1.2 Karakteristik Jasa	6
2.2 Pengertian Bauran Pemasaran	7
2.2.1 Unsur- Unsur Bauran Pemasaran Jasa	8
2.3 Kualitas Pelayanan Jasa.....	11
2.3.1 Faktor-Faktor yang dapat Menyebabkan buruknya kualitas Jasa ...	11
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	14
2.4 <i>Customer Relation</i>	15
2.5 Pengertian Relationship Marketing	16
2.5.1 Tujuan Relationship Marketing.....	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	17
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	17

3.1.1 Data Perusahaan	17
3.1.2 Logo Perusahaan	18
3.1.3 Sejarah Perusahaan.....	18
3.1.4 Visi Misi Perusahaan.....	19
3.2 Struktur Organisasi	20
3.3 Deskripsi Pekerjaan	20
BAB IV PEMBAHASAN.....	23
4.1 Pelaksanaan Kerja <i>Customer Relation Officer</i>	23
4.2 Hasil Rangkuman Kegiatan Magang Di Pt Elson Solusi Global.....	29
4.3 Identifikasi Masalah.....	34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	38
5.1 Kesimpulan	38
5.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	