

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Perusahaan PT Telkom Indonesia .....	1
1.1.2 Visi dan Misi PT Telkom Indonesia .....	1
1.1.3 Kegiatan Umum PT Telkom Indonesia Layanan Indihome .....	2
1.2 Latar Belakang Masalah .....	5
1.3 Perumusan Masalah .....	13
1.4 Tujuan Observasi .....	13
1.5 Manfaat Observasi .....	13
1.6 Sistematika Penulis Laporan Tugas Akhir .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	15
2.1 Rangkuman Teori.....	15
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	15
2.1.2 Pengertian Konsumen .....	16
2.1.3 Pengertian Pelayanan .....	16
2.1.4 <i>Customer Service</i> .....	16
A. Pengertian <i>Customer Service</i> .....	16

B.Tugas dan Fungsi <i>Customer Service</i> .....	16
C.Syarat Umum <i>Customer Service</i> .....	17
D.Lima Aspek Kunci dalam <i>Customer Service</i> .....	18
E.Komunikasi <i>Verbal Customer</i> .....	20
F.Komunikasi Non-Verbal.....	22
G.Listening.....	25
H. <i>Service Breakdowns and Service Recovery</i> .....	27
2.1.5 Pengertian Reward .....	29
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	31
3.2 Sumber Data .....	31
3.3 Instrumen Penelitian .....	31
3.4Teknik Pengumpulan Data.....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>33</b>
4.1Tugas dan Fungsi <i>Customer Service</i> Pada Plasa Telkom .....	33
4.1.2 Operasional <i>Customer Service</i> Plasa Telkom Lembong.....	35
4.2 Syarat Umum <i>Customer Service</i> Pada Plasa Telkom .....	40
4.3 <i>Customer Service Representative Excellence</i> pada Plasa Telkom.....	41
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>49</b>
5.1Kesimpulan .....	49
5.2Saran.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>50</b>



