

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN MAGANG .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Bentuk usaha.....	1
1.2. Visi Dan Misi MRA BMD .....	2
1.2.1. Visi Usaha .....	2
1.2.2. Misi Usaha .....	2
1.3. Bidang Usaha.....	2
1.4. Perkembangan Usaha .....	3
1.5. Tujuan Unit Kerja.....	4
1.5.1. Ruang Lingkup Unit Kerja .....	4
1.6. Hubungan Kerja Dengan Unit Lain.....	4
1.7. Tujuan Magang dan Tujuan Penulisan Laporan.....	5
1.7.1. Tujuan Magang .....	5
1.7.2. Tujuan Penulisan Laporan.....	6
1.8. Struktur Organisasi .....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian Manajemen Operasional.....	8
2.1.1. Fungsi Manajemen Operasional.....	8

2.1.2. Ruang Lingkup Manajemen Operasi.....	9
2.1.3. Berbagai Isu Dalam Manajemen Operasi.....	10
2.1.4. Keputusan Dalam Manajemen Operasi .....	12
2.2. Pengertian Pelayanan.....	14
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.3. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan .....	17
2.2.4. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	18
2.3. Pengertian Pelanggan .....	19
2.3.1. Jenis Pelanggan .....	19
2.4. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	19
2.5. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	20
2.6. Membentuk Hubungan Pelanggan .....	22
2.7. Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	22
2.8. Membangun Loyalitas Pelanggan .....	23
2.9. Pengertian Perpustakaan.....	23
2.9.1. Pengertian Perpustakaan .....	23
2.9.2. Istilah Lain Perpustakaan .....	24
2.9.2.1. Bahan Pustaka .....	24
2.9.2.2. Pustakawan.....	24
2.9.2.3. Kepustakaan .....	25
2.9.2.4. Kepustakawanan .....	25
2.10. Manfaat Dari Perpustakaan .....	25

### **BAB III PELAKSANAAN MAGANG**

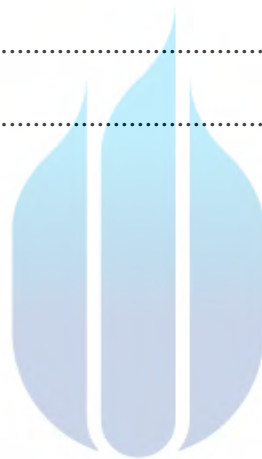
3.1 Pengenalan Lingkungan Kerja.....	27
3.2 Kegiatan Selama Magang.....	28
3.3 Masalah Yang Ditemui Pada Unit Kerja.....	29
3.3.1 Masalah Pelayanan.....	29
3.4. Pemecahan Masalah Pelayanan.....	30

### **BAB IV PENUTUP**

4.1. Kesimpulan.....	32
4.2. Saran.....	33

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA