

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LAPORAN TUGAS AKHIR | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN MAGANG..... | iii |
| SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI..... | iv |
| RINGKASAN | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan Magang | 4 |
| D. Manfaat Magang | 4 |
| E. Metode Penelitian | 5 |
| 1. Desain Penelitian | 5 |
| 2. Metode Pengumpulan Data..... | 5 |
| 3. Metode Analisis Data..... | 7 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Landasan Teori..... | 9 |
| 1. Pelayanan dan Jasa..... | 9 |
| a. Definisi Pelayanan dan Jasa..... | 9 |
| b. Kepuasan Pelayanan | 10 |
| c. Metode Pengukur Kepuasan Pelanggan..... | 11 |
| 2. Pengertian Leasing..... | 12 |
| 3. Objek Leasing | 13 |
| B. Penelitian Terdahulu | 14 |
| C. Kerangka Berfikir | 16 |
| BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 17 |

| | |
|---|-----------|
| 1. Profil Perusahaan | 17 |
| a. Visi Perusahaan | 17 |
| b. Misi Perusahaan | 17 |
| 2. Sejarah Perusahaan | 18 |
| 3. Struktur Organisasi | 19 |
| B. Pembahasan..... | 19 |
| 1. Pelaksanaan Magang..... | 19 |
| 2. Sistem peminjaman uang tunai di kantor BAF..... | 20 |
| a. Sistem Operasional Prosedur | 20 |
| b. Prosedur Pencairan Dana Tunai PT. BAF | 22 |
| 3. Masalah atau penilaian menurut penulis..... | 22 |
| 4. Saran dari penulis dan pemecahan masalahnya..... | 23 |
| BAB IV PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 25 |
| B. Saran | 25 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 27 |
| LAMPIRAN..... | 28 |

