



## DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	2
Tujuan	2
METODE	3
Lokasi dan Waktu	3
Data dan Instrumen	3
Teknik dan Pengumpulan Data	4
HASIL DAN PEMBAHASAN	5
Gambaran Umum Perusahaan	5
Sejarah Perusahaan	5
Visi Misi dan Fungsi Perusahaan	6
Logo Perusahaan	6
Struktur Organisasi Perusahaan	7
Nilai Budaya Praktek Dokter Hewan Wywy	8
STANDAR PELAYANAN <i>CUSTOMER SERVICE</i>	10
Standar Pelayanan	11
Dimensi Kualitas Layanan	13
Fungsi dan Tugas	15
Persyaratan Customer Service	19
KOMUNIKASI INTERPERSONAL <i>CUSTOMER SERVICE</i> DALAM PELAYANAN PELANGGAN	20
Fungsi Komunikasi Interpersonal Terhadap <i>Customer Service</i>	20
Proses Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan	22
Penanganan Keluhan Pelanggan	23
Tujuan Etika Komunikasi <i>Customer Service</i>	24
Media yang Digunakan dalam Pelayanan Pelanggan	25
HAMBATAN DAN SOLUSI	28
Hambatan Teknis	28
Hambatan Psikologis	28
Hambatan Sematik	29
Solusi Hambatan Teknis	30
Solusi Hambatan Psikologis	30
Solusi Hambatan Sematik	30
SIMPULAN DAN SARAN	31
Simpulan	31
Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN	33
RIWAYAT HIDUP	35





## DAFTAR GAMBAR

1	Gedung Praktik Dokter Hewan Wywy Jakarta	5
2	Logo Praktik Dokter Hewan Wywy Jakarta	7
3	Struktur organisasi Dokter Hewan Wywy Jakarta	8
4	Pelayanan pelanggan dalam Keluhan saat Mendaftar	9
5	Tahapan Terkait dengan pelayanan medis	10
6	Pelayanan Keluhan pelanggan Membawa Konsultasi Anabul	17
7	Surat Perjanjian Penitipan Hewan	17
8	Proses memasukan data diri pelanggan	18
9	Rapat bulanan Praktik Dokter Hewan Wywy Jakarta	20
10	Media Instagram Praktik Dokter Hewan Wywy	25
11	Pertanyaan pelanggan Praktik Dokter Hewan Wywy	27

## DAFTAR LAMPIRAN

1	Penulis dengan Manager Praktik Dokter Hewan Wywy	33
2	Bersama dengan karyawan Praktik Dokter Hewan Wywy	33
3	Bersama tatap muka dengan karyawan Praktik Dokter Hewan Wywy	34
4	Kegiatan Halal Bihalal Bersama Karyawan Praktik Dokter Hewan Wywy	34



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.