



DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	2
Tujuan	2
METODE	2
Lokasi dan Waktu	2
Data dan Instrumen	2
Teknik Pengumpulan Data	3
AMBARAN UMUM PERUSAHAAN	3
Profil PT Graha Segara	3
Visi dan PT Graha Segara	5
Logo PT Graha Segara	5
ISO Certification PT Graha Segara	6
Healthy Safety Environment PT Graha Segara	6
Struktur Organisasi PT Graha Segara	7
PERAN <i>CUSTOMER SERVICE</i> DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI PT GRAHA SEGARA	8
PAPAYA DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI PT GRAHA SEGARA	17
Menjaga penampilan sesuai SQP	22
Memperkuat strategi pelayanan terhadap pelanggan	25
HAMBATAN DAN SOLUSI YANG DIALAMI <i>CUSTOMER SERVICE</i> DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PT GRAHA SEGARA	29
Hambatan	30
Solusi	30
SIMPULAN DAN SARAN	31
Simpulan	31
Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN	32
RIWAYAT HIDUP	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.

DAFTAR GAMBAR

1.	PT Graha Segara	4
2.	Flow PT Graha Segara	4
3.	Beberapa Terminal Petikemas dibawah PT Graha Segara	5
4.	Logo PT Graha Segara	5
5.	ISO Certification PT Graha Segara	6
6.	Golden Rules HSE	7
7.	Struktur Organisasi PT Graha Segara	8
8.	Struktur Organisasi Divisi <i>Customer service</i>	8
9.	Bentuk-bentuk dokumen untuk diverifikasi	10
10.	Tampilan Monitor DCB	11
11.	Mesin EDC	11
12.	Tampilan Monitor Software Verifikator	12
13.	<i>Customer service</i> saat melakukan panggilan	13
14.	<i>Customer service</i> saat melakukan pelayanan	16
15.	Foto bagian <i>customer service</i> menggunakan seragam	24
16.	Foto menggunakan SOP ke lapangan	25
17.	Foto saat melakukan evaluasi	27
18.	Tampilan <i>website</i> PT Graha Segara	29

DAFTAR LAMPIRAN

1.	Foto saat menjadi <i>customer service</i> di PT Graha Segara	32
2.	Foto didepan container PT Graha Segara	32
3.	Foto pada saat perkenalan dengan karyawan PT Graha Segara	33
4.	Foto saat pendataan container dengan karyawan PT Graha Segara	33

- 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

