

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan.....	5
1.3 Kegunaan Laporan.....	5
1.4 Lokasi dan Waktu Praktek Kerja Lapangan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Public Relations	7
2.2 Pengertian Call Center	10
2.2.1 Fungsi atau Tujuan Call Center.....	11
2.2.2 Tugas atau Kegiatan Call Center	12
2.3 Pelayanan	13
2.4 Kualitas Layanan Informasi.....	15
2.5 Proses Pelayanan Informasi	18
2.6 Prosedur Call Center	19
2.7 Kepuasan Pelanggan	20
BAB III GAMBARAN UMUM	
3.1 Sejarah Berdirinya PT More Indonesia	23
3.2 Visi dan Misi	24
3.3 Kelebihan PT More Indonesia	25
3.4 Profil Jasa Pelayanan	26
3.5 <i>Public Relations</i>	27
3.6 Kedudukan Humas dalam PT More Indonesia.....	28

3.7	Kegiatan Divisi Humas.....	29
3.8	Tata Tertib Kerja dan Kewajiban Karyawan.....	30
3.9	Struktur Organisasi PT More Indonesia.....	34
BAB IV PEMBAHASAN		
4.1	Pembahasan Masalah	36
4.1.1	Tujuan Pembentukan Center.....	36
4.2	Prosedur Call Center.....	37
4.2.1	Memberikan Layanan Informasi	38
4.2.2	Menangani Keluhan Pelanggan	39
4.2.3	Menyelesaikan Komplain.....	43
4.2.4	Melakukan <i>Follow Up</i>	44
4.3	Fungsi dan Tugas Call Center.....	44
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan.....	47
5.2	Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA		