

## DAFTAR TABEL

---

Tabel 1.1	Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian.....	18
Tabel 4.1	Hasil Observasi Dan Wawancara Mengenai <i>TO Service</i> .....	27
Tabel 4.2	Hasil Observasi Dan Wawancara Mengenai <i>SOP TO Handling Complaint</i> ....	36