

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumus Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penulisan.....	7
1.4 Manfaat Penulisan.....	7
1.5 Lokasi dan Waktu	8
1.6 Metode Penulisan.....	8
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Berdiri Perusahaan	12
2.2 Visi dan Misi Perusahaan	14
2.3 Logo PT Pos Indonesia.....	15
2.4 Struktur Organisasi	19
BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK	
3.1 Tinjauan Teori.....	20
A. Sistem Penerimaan dan Pengiriman Paket Pos.....	20
B. Dimensi Kualitas Layanan PT Pos Indonesia	21
C. Tugas Dan Tanggung Jawab PT Pos Indonesia.....	24
D. Peranan Pelanggan Dan Karyawan Dalam Sistem Layanan ...	36
3.2 Tinjauan Praktek.....	40
A. Bidang Usaha PT Pos Indonesia.....	40
B. Permasalahan Dan Kendala Yang Sering Terjadi	46
C. Inovasi Pelayanan Di PT Pos Indonesia	47
D. Sistem Pengiriman Barang Paket.....	48
E. Jenis Ongkos Kirim Paket	54

Hak Cipta Diindungi 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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

F. Keunggulan dan Kelemahan PT Pos Indonesia.....	57
G. Pemeriksaan Kiriman.....	59
H. Larangan Kiriman.....	60

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan	61
4.2. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

