

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR | iii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRACT | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan dan Batasan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB II STUDI PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Deskripsi Objek Penelitian | 6 |
| 2.2 Kerangka Teori | 6 |
| 2.2.1 Manajemen Pemasaran | 6 |
| 2.2.2 Pemasaran | 7 |
| 2.2.3 Jasa | 8 |
| 2.2.3.1 Pengertian Jasa | 8 |
| 2.2.3.2 Klasifikasi Jasa | 9 |
| 2.2.3.3 Karakteristik Jasa | 10 |
| 2.2.4 Pelayanan Pelanggan | 12 |
| 2.2.4.1 Pengertian Pelayanan Pelanggan | 12 |

| | | |
|---------|--|----|
| 2.2.4.2 | Kualitas Pelayanan | 13 |
| 2.2.4.3 | Dimensi Kualitas Pelayanan | 14 |
| 2.2.5 | Kepuasan Pelanggan | 15 |
| 2.2.5.1 | Pengertian Kepuasan Pelanggan | 15 |
| 2.2.5.2 | Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan | 16 |
| 2.2.5.3 | Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 17 |
| 2.2.6 | Layanan Purna Jual | 18 |
| 2.2.7 | Keluhan Pelanggan | 19 |
| 2.2.8 | Penanganan Keluhan | 20 |
| 2.2.9 | Mutu Jasa | 23 |
| 2.3 | Hasil Penelitian yang Relevan | 25 |
| 2.4 | Kerangka Pemikiran | 26 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 27

| | | |
|-------|--|----|
| 3.1 | Subyek dan Obyek Penelitian | 27 |
| 3.1.1 | Subyek Penelitian | 27 |
| 3.1.2 | Obyek Penelitian | 28 |
| 3.2 | Sumber Data | 28 |
| 3.2.1 | Data Primer | 28 |
| 3.2.2 | Data Sekunder | 28 |
| 3.3 | Instrumen Penelitian | 29 |
| 3.4 | Teknik Pengumpulan Data | 31 |
| 3.4.1 | Observasi | 32 |
| 3.4.2 | Wawancara Mendalam (<i>In-depth Interview</i>) | 33 |
| 3.4.3 | Dokumentasi | 34 |
| 3.4.4 | Triangulasi/Gabungan | 35 |
| 3.5 | Analisis dan Interpretasi Data | 36 |
| 3.4.1 | Reduksi Data | 37 |
| 3.4.2 | Penyajian Data | 37 |
| 3.4.3 | <i>Conclusion Drawing/Verification</i> | 38 |
| 3.6 | Penarikan Kesimpulan | 38 |

Bab IV Hasil dan Pembahasan 39

| | | |
|-------|---|----|
| 4.1 | Sejarah Perusahaan | 39 |
| 4.1.1 | Sejarah Singkat Perusahaan | 39 |
| 4.1.2 | Visi & Misi | 40 |
| 4.2 | Proses Pelayanan pada Service Division <i>Workshop</i> Cabang Jakarta | 41 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 4.2.1 | Karakteristik | 41 |
| 4.2.2 | Matrik | 41 |
| 4.3 | Dimensi Penanganan Keluhan Pelanggan pada Service Division Cabang Jakarta | 53 |
| Bab V Kesimpulan dan Saran | | 61 |
| 5.1 | Kesimpulan | 61 |
| 5.2 | Saran | 62 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN