

DAFTAR ISI

	Halaman
INTISARI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	viii
LAMPIRAN-LAMPIRAN	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Pemilihan Judul.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Maksud dan Tujuan Kerja Praktik.....	3
1.4. Manfaat Laporan Tugas Akhir.....	4
1.5. Metode Laporan Tugas Akhir.....	4
1.5.1 Metode Penelitian	4
1.5.2 Teknik Pengumpulan Data	5
1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Manajemen.....	6
2.2. Pengertian Pemasaran	10
2.3. Manajemen Pemasaran.....	13
2.4. Bauran Pemasaran (Marketing Mix).....	15

2.5. Jasa	20
2.5.1 Pengertian Jasa	20
2.5.2 Kategori Bauran Jasa.....	24
2.5.3 Karakteristik Jasa	25
2.5.4 Dimensi Jasa	26
2.5.5 Jenis-Jenis Jasa	27
2.6. Pengertian Pelayanan Purna Jual.....	29
2.6.1 Jenis-Jenis Pelayanan Purna Jual.....	32
2.6.2 Strategi Jasa Purna Jual (After Sales Service).....	32
2.6.3 Bentuk Garansi	34
2.6.4 Penanganan Keluhan.....	35

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI TUGAS AKHIR

3.1. Objek Penelitian	42
3.1.1 Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	42
3.1.2 Kegiatan Perusahaan.....	43
3.1.3 Fasilitas/ Sarana Prasarana	44
3.1.4 Struktur Organisasi	44
3.1.5 Uraian Tugas	46
3.2 Pelayanan Purna Jual pada CV Inti Sarana Motor	49
3.2.1 Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Purna Jual pada CV. Inti Sarana Motor.....	49

3.2.2	Masalah yang Dihadapi oleh CV. Inti Sarana Motor dalam Pelaksanaan Pelayanan Purna Jual.	53
3.2.3	Langkah-langkah yang Ditempuh oleh CV. Inti Sarana Motor dalam Upaya Menanggulangi Masalah yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Purna Jual.	54
3.3	Metode Penelitian Tugas Akhir.....	55
3.3.1	Metode Penelitian	55
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data	55

BAB IV ANALISIS

4.1	Pelaksanaan Pelayanan Purna Jual pada CV Inti Sarana Motor.....	57
4.1.1	Jenis-Jenis Pelayanan Purna Jual pada CV Inti Sarana Motor	62
4.1.2	Prosedur Pelayanan Purna Jual pada CV Inti Sarana Motor	65
4.1.3	Penanganan Keluhan pada CV Inti Sarana Motor	72
4.2	Masalah yang Dihadapi oleh CV. Inti Sarana Motor dalam Pelaksanaan Pelayanan Purna Jual.....	81
4.3	Langkah-langkah yang Ditempuh oleh CV. Inti Sarana Motor dalam Upaya Menanggulangi Masalah yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Purna Jual.....	86

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	88
5.2	Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	45
Gambar 3.2 Prosedur Pelayanan Purna Jual.....	50
Gambar 3.3 Prosedur Penggantian (Claim).....	51
Gambar 3.4 Proses Memperoleh Kartu Garansi	54
Gambar 3.5 Proses Pemesanan Sparepart.....	55
Gambar 4.1 Pelayanan Purna Jual Pada CV Inti Sarana Motor.....	65
Gambar 4.2 Prosedur Pelayanan Purna Jual.....	66
Gambar 4.3 Prosedur Penggantian (Claim).....	69
Gambar 4.4 Proses penanganan keluhan secara Efektif.....	76

