

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian	7
1.5. Metode Penelitian	8
1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Manajemen.....	10
2.2. Pengertian Pemasaran	11
2.3. Pengertian Manajemen Pemasaran	12
2.4. Pengertian Jasa	14
2.4.1. Karakteristik Jasa.....	15
2.4.2. Bauran Pemasaran Jasa.....	17
2.5. Layanan Purna Jual.....	19
2.5.1. Definisi Layanan Purna Jual	19
2.6. Pelaksanaan Layanan Purna Jual	21
2.6.1. Garansi	21
2.6.2. Penanganan Keluhan Pelanggan.....	23
2.6.3. Tanggung Jawab Produk.....	25
2.7. Strategi Dalam Layanan Purna Jual.....	25
2.7.1. Hambatan Pelayanan Purna Jual.....	27
2.7.2. Solusi Pelayanan Purna Jual	30

2.8 Proses Pemulihan Jasa Dalam Layanan Purna Jual.....	32
---	----

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian.....	36
3.1.1 Sejarah Perusahaan	36
3.1.2 Maksud dan Tujuan Didirikan Auto 2000.....	38
3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	38
3.1.4 Jenis Kegiatan Usaha.....	39
3.2. Struktur Organisasi Perusahaan	42
3.2.1 Job Description	44
3.3. Metode Laporan Tugas Akhir	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Pelayanan purna jual yang diberikan pada konsumen di auto.....	50
4.2. Kendala yang Dihadapi oleh Auto 2000.....	55
4.3. Solusi yang dilakukan perusahaan	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	65
5.2. Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN