

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5 Metode Penelitian.....	8
1.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran.....	10
2.1.1 Definisi Pemasaran.....	10
2.2 Pemasaran Jasa.....	10

2.2.1	Definisi Jasa.....	12
2.2.2	Tipe-Tipe Kegagalan Jasa.....	13
2.3	Layanan Purna Jual.....	16
2.3.1	Definisi Layanan Purna Jual.....	16
2.4	Pelaksanaan Layanan Purna Jual.....	19
2.4.1	Garansi.....	19
2.4.2	Penanganan Keluhan Pelanggan.....	21
2.4.3	Tanggung Jawab Produk.....	23
2.5	Strategi Dalam Layanan Purna Jual.....	23
2.5.1	Hambatan Pelayanan Purna Jual.....	26
2.5.2	Solusi Pelayanan Purna Jual.....	28
2.6	Proses Pemulihan Jasa Dalam Layanan Purna Jual.....	30
BAB III	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1	Objek Tugas Akhir.....	32
3.1.1	Sejarah Perusahaan.....	32
3.1.2	Maksud Dan Tujuan Didirikan Auto 2000 cabang Suci Bandung.....	34
3.1.3	Visi Dan Misi Perusahaan.....	34
3.1.4	Jenis Kegiatan Usaha.....	35
3.2	Struktur Organisasi Perusahaan.....	38

3.2.1	Job Description.....	40
3.3	Metode Laporan Tugas Akhir.....	44
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Pelayanan purna jual pada Toyota	
	Auto 2000 cabang Suci Bandung.....	46
4.2	Tanggapan konsumen terhadap pelayanan	
	Purna jual yang dilakukan Auto 2000	
	cabang Suci Bandung.....	52
4.3	Kendala yang dihadapi Auto 2000 cabang	
	Suci Bandung dalam memberikan pelayanan	
	purna jual.....	57
4.4	Solusi yang dilakukan Auto 2000 cabang	
	Suci Bandung untuk mengatasi kendala	
	pada pelayanan purna jual.....	59
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN