DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK…… i

KATA PENGANTAR……. ii

DAFTAR ISI…… iv

DAFTAR TABEL……... vii

DAFTAR GAMBAR…… vii

DAFTAR LAMPIRAN…… ix

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian…….. 1

1.2 Identifikasi Masalah…….. 2

1.3 Tujuan Penelitian…… 3

1.4 Kegunaan penelitian…….. 3

1.5 Metodologi Tugas Akhir…… 4

1.6 Lokasi Penelitian…… 5

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Marketing……. 6

2.2 *Marketing managemen*…… 7

2.3 *Marketing Mix*…….. 8

2.4 *Product*…… 9

2.4.1 Jasa……... 10

2.4.2 Karakteristik Jasa……. 11

2.5 *Price*…… 13

2.6 *Place*…… 13

2.7 *Promotion*……. 14
2.8 *Advertising*…… 15
2.8.1 *Personal Selling*…… 15
2.8.2 *Sales Promotion*…… 16
2.8.3 *Public relation*…….. 16
2.8.4 *Direct Marketing*…….. 17
2.9 *People*…… 17
2.10 *Process*…… 18
2.11 *Physical Evidence*…….. 19
2.12 Strategi Pemasaran Jasa…….. 20
2.12.1 Mengelola Diferensiasi…… 20
2.12.2 Mengelola Mutu Jasa…….. 20
2.12.3 Mengelola Produktifitas…….. 24

BAB 3. OBJEK PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian…… 27
3.1.1 Sejarah PT. Cipaganti Rental Car…… 27
3.1.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas…… 28
3.1.3 Daerah Pemasaran…….. 32
3.2 Ruang Lingkup Usaha…….. 33
3.3 Metodologi Tugas Akhir…….. 35

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Penerapan Serta Kebijakan *Marketing Mix* Di Cipaganti Rental Car Bandung…… 37
4.1.1 *Product*…….. 37
4.1.2 *Price*……. 41
4.1.3 *Place*……. 44
4.1.3.1 *Availability*…….. 46
4.1.3.2 *Accessibility*……. 46
4.1.4 *Promotion*…… 46

4.1.4.1 *Advertising*…… 46
4.1.4.2 *Personal Selling*…… 47
4.1.4.3 *Sales Promotion*…… 47
4.1.4.4 *Public Relation*…….. 48
4.1.4.5 *Direct Marketing*…… 48
4.1.5 *People*…… 48
4.1.6 *Physical Evidence*…….. 49
4.1.7 *Process*……. 50
4.1 8 Kebijakan *Marketing Mix* Dan Volume Penjualan… 51
4.2 Kendala-Kendala PT. Cipaganti Rental Car…… 67
4.2.1 Product…….. 67
4.2.2 Price ……. 67
4.2.3 Place…… 67
4.2.4 Promotion…… 67
4.2.5 People……. 67
4.2.6 Process…….. 68
4.2.7 Physical Evidence…….. 68

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan……..…. 69
5.2 Saran…….. 71
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR TABEL

		Hal.
Tabel 4.1	Product Mix dan *Product Line* Cipaganti Rental Car	39
Tabel 4.2	Harga sewa jam-jaman dengan supir	37
Tabel 4.3	Harga sewa kendaraan "paket kemudi sendiri"	41
Tabel 4.4	Kenaikan harga sewa kendaraan Cipaganti Rental Car Tahun 2001-2004	44
Tabel 4.5	Jumlah kendaraan yang dimiliki Cipaganti Rental Car Bandung Pada tahun 2001	52
Tabel 4.6	Jumlah unit kendaraan yang Disewakan untuk Pasar Perorangan Dan Pasar Perusahaan Tahun 2001	53
Tabel 4.7	Jumlah kendaraan yang dimiliki Cipaganti Rental Car Pada tahun 2002	54
Tabel 4.8	Jumlah unit kendaraan yang Disewakan untuk Pasar Perorangan dan Pasar Perusahaan Tahun 2002	54
Tabel 4.9	Jumlah unit Kendaraan yang dimiliki Cipaganti Rental Car Bandung Pada tahun 2003	55
Tabel 4.10	Jumlah unit Kendaraan yang Disewakan untuk Pasar Perorangan dan Pasar Perusahaan Tahun 2003	56
Tabel 4.11	Jumlah kendaraan yang dimiliki Cipaganti Rental Car Bandung Pada tahun 2004	57
Tabel 4.12	Jumlah unit kendaraan yang Disewakan untuk Pasar Perorangan dan Pasar Perusahaan Tahun 2004	59
Tabel 4.13	Kebijakan *Marketing Mix* terhadap volume penjualan PT. Cipaganti Rental Car Tahun 2001-2004	63

DAFTAR GAMBAR

		Hal.
Gambar 2.1	*The Marketing Mix for services*	9
Gambar 2.2	*Service Quality Model*	23
Gambar 2.3	*Three Types of Marketing in Services Industries*	25
Gambar 3.1	Bagan Organisasi Cipaganti Rental Car	28
Gambar 4.1	Kantor Cabang Cipaganti Rental Car Bandung	45
Gambar 4.2	Cipaganti Rental Car Jl. Gatot Subroto no. 94 Bandung	50
Gambar 4.3	Persentase Kontribusi Pasar Perusahaan da Pasar Perorangan Tahun 2001	53
Gambar 4.4	Persentase Kontrubusi Pasar Perusahaan dan Pasar Perorangan Tahun 2002	55
Gambar 4.5	Persentase Kontribusi Pasar Perusahaan dan Pasar Perorangan Tahun 2003	56
Gambar 4.6	Persentase Kontribusi Pasar Perusahaan dan Pasar Perorangan Tahun 2004	59
Gambar 4.7	Grafik Peningkatan Jumlah Unit Kendaraan Berbanding Jumlah Unit Kendaraan yang Disewakan per Tahun 2001-2004	60
Gambar 4.8	Grafik Perbandingan Jumlah Unit Kendaraan yang Disewakan Untuk Pasar Perorangan dan Pasar Perusahaan	60
Gambar 4.9	Grafik Perbandingan Persentase Kontribusi Pasar Perorangan Dan Pasar Perusahaan Pada Cipaganti Rental Car Bandung	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Harga Sewa Kendaraan Cipaganti Rental Car
Lampiran 2. Forulir Order Sewa Kendaraan Cipaganti Rental Car