

## DAFTAR ISI

PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
NASKAH SOAL TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
INTISARI.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Asumsi dan Batasan .....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Elemen Kebutuhan Layanan <i>After-sales</i> .....	7
2.2. Metode Perancangan Kebutuhan Layanan <i>After-sales</i> .....	9
BAB III LANDASAN TEORI.....	15
3.1. Perkembangan Kendaraan Listrik .....	15
3.2. Definisi Layanan <i>After-Sales</i> .....	16
3.3. Perkembangan Layanan <i>After-Sales</i> .....	19
3.4. Buku Manual Kendaraan.....	19
3.5. Panduan Biaya dan Aturan Garansi Kendaraan .....	21
3.6. Perancangan Kebutuhan Komponen Suku Cadang.....	23

3.7.	Tingkat Komponen Dalam Negeri .....	24
3.8.	<i>Stakeholder Oriented Benchmarking</i> .....	28
BAB IV METODE PENELITIAN .....		36
4.1.	Objek Penelitian .....	36
4.2.	Alat dan Bahan Penelitian .....	36
4.3.	Tahapan Penelitian .....	36
4.4.	<i>Framework</i> Penelitian .....	41
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		45
5.1.	Hasil Observasi.....	45
5.2.	Perancangan Panduan Biaya dan Aturan Garansi Mobil GATe .....	55
5.3.	Perancangan Kebutuhan Komponen Suku Cadang Mobil GATe .....	70
5.4.	Perancangan Buku Manual Mobil GATe .....	100
5.5.	Perhitungan Tingkat Komponen Dalam Negeri Mobil GATe .....	119
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....		134
6.1.	Kesimpulan.....	134
6.2.	Saran .....	134
DAFTAR PUSTAKA .....		136
LAMPIRAN.....		146