

DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| HALAMAN PENGESAHAN..... | 1 |
| KATA PENGANTAR | 3 |
| DAFTAR ISI..... | 4 |
| DAFTAR TABEL..... | 7 |
| DAFTAR GAMBAR | 8 |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | 9 |
| ABSTRAK | 10 |
| ABSTRACT | 11 |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3. Pertanyaan Penelitian | 6 |
| 1.4. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.5. Manfaat Penelitian..... | 7 |
| BAB II LANDASAR TEORI | 10 |
| 2.1. Sewa Operasi (<i>Operating Lease</i>)..... | 10 |
| 2.2. <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i> | 13 |
| 2.3. Layanan Pelanggan..... | 15 |
| 2.4. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> | 17 |
| 2.5. <i>Central Limit Theorem</i> | 19 |
| BAB III METODA PENELITIAN | 22 |
| 3.1. Lingkup Penelitian | 22 |
| 3.2. Jenis Penelitian | 23 |
| 3.3. Waktu Penelitian | 24 |

| | |
|---|----|
| 3.4. Pemilihan Narasumber | 25 |
| 3.5. Instrumen Penelitian..... | 26 |
| 3.6. Proses Pengumpulan Data | 27 |
| 3.6.1. Pembentukan Atribut: | 27 |
| 3.6.2. Wawancara dengan Kepala Seksi | 28 |
| 3.6.3. Penyebaran Kuesioner kepada Pelanggan KINTO: | 28 |
| 3.7. Proses Pengolahan Data | 29 |
| 3.7.1. Pengumpulan Data | 29 |
| 3.7.2. Pembersihan Data..... | 29 |
| 3.7.3. Pengkodean Data..... | 29 |
| 3.7.4. Validasi Data..... | 30 |
| 3.7.6. Interpretasi Hasil | 31 |
| 3.8. Obyek Penelitian | 31 |
| 3.8.1. Struktur Organisasi | 32 |
| 3.8.2. Definisi Produk | 33 |
| 3.8.3. Demografi Produk..... | 35 |
| 3.8.4. Data Penjualan KINTO | 36 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 38 |
| 4.1. Atribut Penelitian | 38 |
| 4.2. <i>Content Validity Ratio</i> | 40 |
| 4.3. Hasil Survei | 43 |
| 4.4. <i>Importance Performance Analysis</i> | 44 |
| BAB V SIMPULAN | 55 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 55 |
| 5.2. Saran | 58 |
| DAFTAR PUSTAKA | 61 |



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

ANALISIS KINERJA LAYANAN BISNIS SEWA OPERASI DI PT TOYOTA ASTRA FINANCIAL SERVICES

Previanto Pradipta, operating lease, Importance Performance Analysis, survey, customer satisfaction.

Universitas Gadjah Mada, 2024 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

| | |
|----------------|----|
| LAMPIRAN | 63 |
|----------------|----|

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 4.1 Atribut Penelitian Awal | 39 |
| Tabel 4.2 Uji Relevansi Atribut | 41 |
| Tabel 4.3 Pengujian I-CVI | 42 |
| Tabel 4.4 Pengujian CVR | 43 |
| Tabel 4.5 Tabel Responden..... | 44 |
| Tabel 4.6 Hasil IPA Perusahaan..... | 44 |
| Tabel 4.7 Hasil IPA Individual;mobil baru..... | 45 |
| Tabel 4.8 Hasil IPA Individual;mobil bekas..... | 46 |
| Tabel 4.9 Hasil IPA keseluruhan pelanggan | 47 |
| Tabel 4.10 Klasifikasi Atribut IPA | 51 |
| Tabel 5.1 Atribut Penelitian Akhir..... | 55 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Gambaran Layanan KINTO Beserta Penawarannya. | 5 |
| Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Toyota Astra Financial Services | 34 |
| Gambar 3.2 Grafik Demografi Produk KINTO | 38 |
| Gambar 3.3 Grafik penjualan KINTO dari tahun ke tahun | 39 |
| Gambar 4.1 Diagram IPA Pelanggan Perusahaan | 47 |
| Gambar 4.2 Diagram IPA Pelanggan Individual Mobil Baru | 47 |
| Gambar 4.3 Diagram IPA Pelanggan Individual Mobil Bekas | 48 |
| Gambar 4.4 Diagram IPA Pelanggan Keseluruhan | 49 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Kepala Bagian KINTO | 55 |
| Lampiran 2 Daftar Responden | 55 |
| Lampiran 3 Borang Survei Pelanggan | 58 |
| Lampiran 4 Hasil Survei Responden | 59 |