

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
NASKAH SOAL TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR NOTASI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Asumsi dan Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
BAB III LANDASAN TEORI	
3.1 Jasa	
3.1.1. Definisi jasa	6
3.1.2. Konsep Kualitas Jasa	6
3.1.3. Karakteristik Jasa	6
3.1.4. Kepuasan Konsumen	7
3.1.5. Pengukuran Kualitas Pelayanan Jasa	9
3.1.6. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen	9
3.2 <i>Overall Equipment Effectiveness</i>	
3.2.1. Definisi <i>Overall Equipment Effectiveness</i>	10
3.2.2. Komponen Utama <i>Overall Equipment Effectiveness</i>	11
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1 Diagram Alir Penelitian	13
4.2 Tahapan Penelitian	
4.2.1 Pemilihan Dealer Servis Honda	14
4.2.2 Pemilihan Lokasi, Waktu, Peralatan, Subjek Penelitian	14
4.2.3 Pengumpulan Data	14
4.2.4 Pengolahan Data	15



BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1.	<i>Availability Ratio</i>	18
5.2.	<i>Performance Ratio</i>	20
5.3.	<i>Quality Ratio</i>	23
5.4.	<i>Overall Enterprise Effectiveness (OEE)</i>	25
5.5.	Usulan Perbaikan Pelayanan Kerja AHASS 693	25
5.6.	Kelebihan dan Kelemahan <i>Overall Enterprise Effectiveness</i>	27

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan	29
6.2	Saran	29