

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
INTISARI.....	viii
ABSTRACT	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penulisan.....	5
1.4. Kerangka Penulisan	5
1.5. Manfaat Penulisan.....	6
BAB II GAMBARAN UMUM	7
2.1. Kondisi Umum.....	7
2.1.1 PT. Astra International Tbk. – Honda Sales Office.....	7
2.1.2 Falsafah, Visi dan Misi Perusahaan.....	10
2.1.3 Profil Konsumen.....	11
2.2. Landasan Teori	12
2.2.1 Pengertian kualitas (<i>Quality</i>).....	12
2.2.2 Pengertian <i>Quality Control</i>	13
2.2.3 Kepuasan Konsumen	18
2.2.4 Loyalitas Pelanggan.....	21
2.2.5 Dimensi <i>Quality Control</i> terhadap Kepuasan Konsumen	21
2.3. Tinjauan Pustaka.....	22
2.4. Metodologi Penelitian	23
2.4.1 Jenis Penelitian	23
2.4.2 Objek Penelitian	23

2.4.3	Jenis Data.....	24
2.4.4	Teknik Pengumpulan Data	24
2.4.5	Populasi dan Sampel.....	25
2.4.6	Analisis Data	25
2.5.	Alat Ukur	25
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN		32
3.1	Implementasi <i>Quality Control</i> Gudang <i>Sparepart</i> Astra	32
3.1.1	<i>Performance</i> (Performa/Tampilan)	32
3.1.2	<i>Durability</i> (Ketahanan).....	36
3.1.3	<i>Conformance</i> (Kesesuaian).....	37
3.1.4	<i>Serviceable</i> (kemampuan untuk diperbaiki)	39
3.1.5	Ketepatan Pengiriman.....	39
3.1.6	Bentuk Pengawasan lain	41
3.2	Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction</i>)	43
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		53
4.1	Kesimpulan	53
4.2	Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....		55
LAMPIRAN		57

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Wawancara dengan Gudang <i>Sparepart</i>	26
Tabel 2. 2 Tabel Pertanyaan untuk Divisi <i>Sparepart</i>	28
Tabel 2. 3 Tabel Pertanyaan Untuk Konsumen.....	29
Tabel 3. 1 Tabel <i>Sparepart</i> yang Baik	37
Tabel 3. 2 Pesanan yang dilakukan Ahas Rahayu pada Tahun 2017.....	47
Tabel 3. 3 Pesanan yang dilakukan Ahas TJB pada Tahun 2017	50
Tabel 3. 4 Tabel Pembahasan	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Astra Motor (Lama)	7
Gambar 2. 2 Logo Astra Motor (Baru).....	7
Gambar 2. 3 Kode Pelayanan Honda.....	9
Gambar 2. 4 Skema <i>Quality Control</i>	16
Gambar 2. 5 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 3. 1 Bagan Kerja Gudang.....	33
Gambar 3. 2 Tampilan <i>Monitoring Delivery</i> 1	40
Gambar 3. 3 Tampilan SAP untuk Order 1	41