



DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR..... | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR GAMBAR | vii |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| INTISARI..... | ix |
| <i>ABSTRACT</i> | x |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 4 |
| BAB II GAMBARAN UMUM..... | 6 |
| 2.1 Kondisi Umum Perusahaan..... | 6 |
| 2.1.1 Profil Singkat Perusahaan | 6 |
| 2.1.2 Sejarah Perusahaan..... | 6 |
| 2.1.3 Visi & Misi serta Slogan | 10 |
| 2.1.4 Struktur Organisasi..... | 11 |
| 2.1.5 Kegiatan Usaha | 14 |
| 2.1.6 Kebijakan Strategis Perusahaan | 15 |
| 2.1.7 Segmentasi Perusahaan | 16 |
| 2.2 Tinjauan Pustaka | 16 |
| 2.2.1 Pemasaran | 17 |
| 2.2.2 Konsep Jasa..... | 19 |
| 2.2.3 Konsep Kualitas Pelayanan..... | 24 |
| 2.2.4 Kepuasan Konsumen..... | 30 |
| 2.3 Metodologi Penelitian | 36 |
| 2.3.1 Subjek dan Objek Penelitian | 36 |
| 2.3.2 Sumber Data..... | 36 |
| 2.3.3 Metode Pengumpulan Data | 36 |
| 2.3.4 Populasi dan Sampel | 37 |



| | | |
|---------------------------------------|---|----|
| 2.3.5 | Metode Analisis Data..... | 38 |
| BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN | | 39 |
| 3.1 | Analisis Kualitas Pelayanan Dimensi Keandalan | 39 |
| 3.1.1. | Kualitas Pelayanan Yamaha Panggung Motor Flagship Shop Semarang dimensi keandalan..... | 39 |
| 3.1.2. | Responden Penelitian | 40 |
| 3.2 | Pembahasan..... | 42 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN | | 56 |
| 4.1 | Kesimpulan | 56 |
| 4.2 | Saran..... | 57 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 59 |
| LAMPIRAN..... | | I |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Profil Yamaha Panggung Motor Flagship Shop Semarang | 6 |
| Gambar 2.2 Struktur Organisasi Yamaha Panggung Motor FSS..... | 11 |
| Gambar 3.1 Service Advisor memastikan nomor telepon pelanggan | 42 |
| Gambar 3.2 Security memberikan nomor antrian kepada konsumen | 45 |
| Gambar 3.3 Teknisi mendengarkan keluhan motor pelanggan..... | 48 |
| Gambar 3.4 Security memberi informasi yang dibutuhkan konsumen..... | 53 |



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Kepuasan Pelanggan Yamaha Panggung Motor Flagship Shop Semarang
TERESIA ELISA A, Fitri Damayanti Berutu, SE., SS., M.Sc

Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 16 |
| Tabel 3.1 Indikator Kuallitas Pelayanan Dimensi Keandalan | 39 |