



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang	1
1.2. Rumusan masalah.....	6
1.3. Tujuan penelitian	7
1.4. Manfaat penelitian	7
1.5. Batasan masalah	9
1.6. Kerangka penulisan	9
BAB II.....	11
GAMBARAN UMUM	11
2.1. Kondisi umum	11
2.1.1. Riwayat Singkat Perusahaan	11
2.1.2. Pelayanan Perusahaan	13
2.1.3. Visi dan Misi Perusahaan.....	13
2.1.4. Logo Perusahaan	14
2.2. Studi literatur	14
2.2.1. Definisi Produk	14
2.2.2. Dimensi Kualitas Produk	14
2.2.3. <i>Satisfaction</i> (Kepuasan)	17
2.2.4. Indikasi kepuasan konsumen.....	17
2.2.5. <i>Service Failure</i>	18



2.2.6.	Konsep Dasar <i>Complaint</i>	22
2.2.7.	Tipe-tipe <i>complaint</i>	23
2.2.8.	<i>Service Recovery</i>	25
2.2.9.	<i>Complaint Handling</i>	26
2.3.	Metode penelitian	28
2.3.1.	Tujuan Penulisan.....	28
2.3.2.	Jenis dan Sumber Data	29
2.3.3.	Unit Analisis	30
2.3.4.	Desain Sample.....	30
2.3.5.	<i>Time Horizon</i>	30
2.3.6.	Teknik Analisis Data.....	30
BAB III	31
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	31
3.1.	Analisis dan pembahasan	31
3.2.	Interpretasi dan pembahasan	64
BAB IV	70
KESIMPULAN, KRITIK DAN SARAN	70
4.1.	Kesimpulan.....	70
4.2.	Kritik	72
4.3.	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	75



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Penelitian terdahulu.....	27
Tabel 3.1.	Klasifikasi kasus <i>complaint</i> PT Nasmoco Bahtera Motor Mlati.....	34
Tabel 3.2.	SOP <i>complaint handling</i> PT Nasmoco Bahtera Motor Mlati	35
Tabel 3.3.	<i>Lead time complaint handling</i>	49
Tabel 3.4.	Prosedur penyelesaian kasus <i>complaint</i> serius A	52
Tabel 3.5.	Prosedur penyelesaian kasus <i>complaint</i> serius B	56
Tabel 3.6.	Prosedur penyelesaian kasus <i>complaint</i> serius C	58
Tabel 3.7.	Prosedur penyelesaian kasus <i>complaint</i> ringan A.....	61
Tabel 3.8.	Prosedur penyelesaian kasus <i>complaint</i> ringan B	62
Tabel 3.9.	Prosedur penyelesaian kasus <i>complaint</i> ringan C.....	62
Tabel 3.10.	Prosedur penyelesaian kasus <i>complaint</i> ringan D.....	64
Tabel 3.11.	Klasifikasi kasus <i>complaint</i>	70



DAFTAR GAMBAR

gambar 2.1. Logo PT. Nasmoco Bahtera Motor Mlati	14
gambar 2.2. <i>Gap customer expectation</i>	16
gambar 2.3. <i>The Top of Iceberg</i>	22



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Percakapan saat wawancara	75
Lampiran 2. Diagram SOP Complaint Handling Toyota Nasmoco	80
Lampiran 3. Dealer PT Nasmoco Bhatara Motor Mlati	81