

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Dasar Pemikiran Magang.....	1
1.2 Tujuan	3
1.3 Target Magang.....	4
1.4 Bidang Magang.....	4
1.5 Lokasi Magang.....	4
1.6 Rincian Jadwal Pelaksanaan.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II	8
LANDASAN TEORI	8

2.1. Pengertian Pemasaran	8
2.2. Jasa	8
2.2.1 Pengertian Jasa	8
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	9
2.3. Pengertian Kualitas	10
2.4. Pengertian Kualitas Jasa	11
2.5. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan	14
2.6. Kepuasan Pelanggan	16
2.6.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	16
2.6.2 Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan.....	18
BAB III.....	19
ANALISIS DESKRIPTIF	19
3.1 Data Umum	19
3.1.1 Sejarah	19
3.1.2 Visi dan Misi PT Asli Motor Klaten dan ARMOT.....	22
3.1.3 Struktur Organisasi.....	24
3.1.4 Tugas dan Wewenang.....	24
3.1.5 Produk Perusahaan.....	33
3.2 Data Khusus	33

3.2.1 Penerapan Kualitas Pelayanan Arisan Motor di PT Asli Motor Klaten	33
3.2.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Penerapan Dimensi Kualitas Pelayanan di PT Asli Motor Klaten.....	44
BAB IV	47
PENUTUPAN.....	47
4.1 Kesimpulan.....	47
4.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN	51

DAFTAR TAB

Tabel 1.1: Rincian dan Jadwal Pelaksanaan Magang.....	5
Y Tabel 3.1: Data Hasil Kuesioner <i>Reliability</i>	35
Tabel 3.2: Data Hasil Kuesioner <i>Responsiveness</i>	37
Tabel 3.3: Data Hasil Kuesioner <i>Assurance</i>	39
Tabel 3.4: Data Hasil Kuesioner <i>Empathy</i>	40
Tabel 3.5: Data Hasil Kuesioner <i>Tangible</i>	42
Tabel 3.6: Daftar Barang Inventaris.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 lokasi magang.....5

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang.....5

Lampiran 2: Struktur Organisas.....	52
Lampiran 3: Produk Perusahaan.....	53
Lampiran 4: Formulir Pendaftaran ARMOT.....	54
Lampiran 5: Kusioner Dimensi Kualitas Pelayanan.....	56
Lampiran 6: Hasil Kusioner Dimensi Kualitas Pelayanan.....	57
Lampiran 7: Sarana dan prasarana Pelayanan di PT Asli Motor Klaten	58