DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

MOTTO

ABSTRACT……i

ABSTRAK……..ii

KATA PENGANTAR……...iii

DAFTAR ISI……..v

DAFTAR GAMBAR……...……viii

DAFTAR TABEL……ix

DAFTAR LAMPIRAN……...xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian……..1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah……3

1.2.1 Identifikasi Masalah……..3

1.2.2 Rumusan Masalah…….3

1.3 Maksud dan Tujuan penelitian……...4

1.3.1 Maksud Penelitian…….4

1.3.2 Tujuan Penelitian……..4

1.4 Kegunaan Penelitian……..5

1.5 Jadwal Penelitian……6

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Kajian Pustaka……7

2.1.1 Manajemen Pemasran……..7

2.1.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran……..7

2.1.2 Pengertian Jasa…….....8

2.1.2.1 Karekteristik Jasa……....9

2.1.2.2 Klasifikasi Jasa……...11

2.1.3 Pengertian Pelayanan…….12

2.1.3.1 Tujuan Pelayanan……...13

2.1.3.2 Kualitas Pelayanan…….14

2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Diperhatikan Dalam Pelayanan……16

2.2 Kerangka Pemikiran…….18

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian……...21

3.2 Metode Penelitian……21

3.2.1 Desain Penelitian……22

3.2.2 Operasionalisasi variabel……...23

3.2.3 Metode Penarikan Sampel……..24

3.2.3.1 Populasi…….....24

3.2.3.2 Sampel…….....24

3.2.4 Jenis dan Metode Pengumpulan data…….25

3.2.4.1 Primer dan Sekunder……..25

3.2.4.2 Metode Pengumpulan Data……26

3.2.5 Metode Analisis…….28

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan……..32

4.1.1 Sejarah Perusahaan……..32

4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan…….....33

4.1.3 Deskripsi Jabatan ……...33

4.2 Karakteristik Responden…….……..…36

4.3 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas pelayanan pada Bastian Rental Mobil Bandung…….39

4.4 Tujuan Pelaksanaan Pelayanan Pada Bastian Rental Mobil Bandung…...…..72

4.5 Upaya Meningkatkan kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Pada Bastian Rental Mobil Bandung……...……..75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan……..77

5.2 Saran…….78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Skema Kerangka Pemikiran Analisis Kualitas Pelayanan…….	20
4.1	Struktur Organisasi Bastian rental Mobil bandung……	33

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
1.1	Data Pelanggan Bastian Rental Mobil Per Januari–Juni 2012	3
1.2	Jadwal Penelitian	6
3.1	Matriks Desain Penelitian	22
3.2	Operasional Variabel Penelitian	23
3.3	Skala Likert	28
3.4	Penilaian Terhadap Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pada Bastian Rental Mobil Bandung	31
3.5	Pengkategorian Skor Jawaban Kinerja Pada Bastian Rental Mobil	31
3.6	Pengkategorian Skor Jawaban Harapan Pada Bastian Rental Mobil	31
4.1	Jenis Kelamin Responden	36
4.2	Usia Responden	36
4.3	Pekerjaan Responden	37
4.4	Pengeluaran Responden Perbulan	37
4.5	Frekuensi Menyewa Mobil Di Bastian Rental Mobil Dalam 1 Tahun	38
4.6	Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Kemenarikan Tampilan Fasilitas Fisik Kantor Bastian Rental Mobil Bandung	40
4.7	Tanggapan Responden Terhadap Harapan Kemenarikan Tampilan Fasilitas Fisik Kantor Bastian Rental Mobil Bandung	40

4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Kebersihan Ruangan Bastian Rental Mobil Bandung…….41

4.9 Tanggapan Responden Terhadap Harapan Kebersihan Ruangan Bastian Rental Mobil Bandung…….41

4.10 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Penampilan Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung…….42

4.11 Tanggapan Responden Terhadap Harapan Penampilan Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung…….42

4.12 Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Kinerja *Tangibles* (Bukti Fisik)……43

4.13 Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Harapan *Tangibles* (Bukti Fisik) ……...43

4.14 Pengkategorian Skor Jawaban Kinerja Pada Bastian Rental Mobil……44

4.15 Pengkategorian Skor Jawaban Harapan Pada Bastian Rental Mobil……44

4.16 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Kemampuan Karyawan Memberikan Pelayanan yang dijanjikan……..46

4.17 Tanggapan Responden Terhadap Harapan Kemampuan Karyawan Memberikan Pelayanan yang dijanjikan……..47

4.18 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Keakuratan Sistem Pencatatan Dokumen di Bastian Rental Mobil Bandung……..47

4.19 Tanggapan Responden Terhadap Harapan Keakuratan Sistem Pencatatan Dokumen di Bastian Rental Mobil Bandung……...48

4.20 Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Kinerja *Reliability* (Keandalan)……..48

4.21 Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Harapan *Reliability* (Keandalan)……..49

4.22 Pengkategorian Skor Jawaban Kinerja Pada Bastian Rental Mobil……50

4.23 Pengkategorian Skor Jawaban Harapan Pada Bastian Rental Mobil……50

4.24 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Kesigapan Karyawan Dalam Melayani Konsumen……52

4.25 Tanggapan Responden Terhadap Harapan Kesigapan Karyawan Dalam Melayani Konsumen……52

4.26 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Ketanggapan Karyawan Terhadap Keluhan Konsumen……..53

4.27 Tanggapan Responden Terhadap Harapan Ketanggapan Karyawan Terhadap Keluhan Konsumen……..54

4.28 Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Kinerja *Responsiveness* (Daya Tanggap)……54

4.29 Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Harapan *Responsiveness* (Daya Tanggap)……55

4.30 Pengkategorian Skor Jawaban Kinerja Pada Bastian Rental Mobil……55

4.31 Pengkategorian Skor Jawaban Harapan Konsumen Pada Bastian Rental Mobil……56

4.32 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Kepercayaan Konsumen Terhadap Jaminan yang diberikan Oleh Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung……...58

4.33 Tanggapan Responden Terhadap Harapan Kepercayaan Konsumen Terhadap Jaminan yang diberikan Oleh Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung……...58

4.34 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Keamanan Kendaraan yang diberikan Oleh Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung……..59

4.35 Tanggapan Responden Terhadap Harapan Keamanan Kendaraan yang diberikan Oleh Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung……..59

4.36 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Komunikasi Karyawan Dengan Konsumen……60

4.37 Tanggapan Responden Terhadap Harapan Komunikasi Karyawan Dengan Konsumen……...61

4.38 Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Kinerja *Assurance* (jaminan)……..61

4.39 Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Harapan *Assurance* (jaminan)……..62

4.40 Pengkategorian Skor Jawaban Kinerja Pada Bastian Rental Mobil……63

4.41 Pengkategorian Skor Jawaban Harapan Konsumen Pada Bastian Rental Mobil……63

4.42 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Perhatian Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung Terhadap Konsumen……...65

4.43 Tanggapan Responden Terhadap Harapan Perhatian Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung Terhadap Konsumen……...65

4.44 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Pemahaman Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung Akan Kebutuhan Konsumen……..66

4.45 Tanggapan Responden Terhadap Harapan Pemahaman Karyawan Bastian Rental Mobil Bandung Akan Kebutuhan Konsumen…….67

4.46 Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Kinerja *Empathy* (Empati)……...67

4.47 Skor Total Tanggapan Responden Terhadap Harapan *Empathy* (Empati)……...68

4.48 Pengkategorian Skor Jawaban Kinerja Pada Bastian Rental Mobil……68

4.49 Pengkategorian Skor Jawaban Harapan Konsumen Pada Bastian Rental Mobil……69

4.50 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Kualitas Pelayanan Bastian Rental Mobil Bandung…….70

4.51 Pengkategorian Skor Jawaban Kinerja Kualitas Pelayanan Pada Bastian Rental Mobil……70

4.52 Tanggapan Responden Mengenai Harapan Kualitas Pelayanan Bastian Rental Mobil Bandung…….71

4.53 Pengkategorian Skor Jawaban Harapan Kualitas Pelayanan Pada Bastian Rental Mobil……71

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Tabel	Judul Lampiran
1.	Permohonan Mengadakan Bimbingan
2.	Pernyataan Penerimaan Penelitian
3.	Lembar Kuesioner
4.	Data Kuisioner yang Sudah diolah
5.	Lembar Revisi Sidang