

DAFTAR ISI

JUDUL SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Peneliti Terdahulu.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Produk	6
2.2 Definisi Jasa.....	7
2.3 Kualitas Pelayanan.....	8
2.4 Kepuasan dan Harapan Pelanggan.....	9
2.5 Persepsi Terhadap Kualitas Layanan Jasa.....	11
2.6 Pengertian Metode PDCA	12
2.7 Metode <i>ServQual</i>	13
2.8 Uji Reliabilitas	15
2.9 Analisa 5W + 1H	16

2.10 Diagram Tulang Ikan (<i>Fishbone Diagram</i>).....	16
2.11 Definisi 5S (<i>Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke</i>)	17
2.12 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)	18
2.13 Sistem Penilaian Kinerja <i>Rating Scale</i>	19
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Studi Lapangan	20
3.2 Studi Pustaka	20
3.3 Rumusan Masalah.....	20
3.4 Tujuan Penelitian	20
3.5 Pengumpulan Data.....	21
3.6 Pengolahan Data	21
3.7 Analisis.....	21
3.8 Simpulan dan Saran	21
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Pengumpulan Data.....	23
4.1.1 Profil Bengkel.....	23
4.1.2 Gambaran Umum Tentang Responden	23
4.1.3 Uji Reliabilitas	24
4.2 Pengolahan Data	25
4.2.1 <i>Plan</i>	25
4.2.2 <i>Do</i>	35
4.2.3 <i>Check</i>	44
4.2.4 <i>Action</i>	49
BAB V ANALISIS	
5.1 Analisa Responden.....	51
5.2 Analisa Pencarian Akar Masalah.....	51
5.3 Analisa 5W+1H	52
5.4 Analisa Implementasi.....	52
5.5 Analisa Perbandingan <i>Gap Score</i>	53
5.6 Analisa <i>Action</i>	53

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	
1.1 Simpulan	54
1.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Konsep Kepuasan Pelanggan	11
Gambar 2	Siklus PDCA	13
Gambar 3	Model <i>ServQual</i>	14
Gambar 4	<i>Fishbone</i> Diagram	17
Gambar 5	Metodologi Penelitian.....	22
Gambar 6	Uji Reliabilitas SPSS	24
Gambar 7	Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Tangibles</i>	28
Gambar 8	Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Reliability</i>	29
Gambar 9	Diagram <i>Fishbone</i> dimensi <i>Responsiveness</i>	30
Gambar 10	Diagram <i>Fishbone</i> dimensi <i>Assurance</i>	31
Gambar 11	Diagram <i>Fishbone</i> dimensi <i>Emphaty</i>	32
Gambar 12	Keadaan Sebelum Diterapkan 5S	35
Gambar 13	Keadaan Setelah Diterapkan 5S	36
Gambar 14	Poster Larangan Merokok.....	37
Gambar 15	Kursi.....	37
Gambar 16	Fasilitas Tambahan	38
Gambar 17	Alat Penilaian Kinerja Pekerja	38
Gambar 18	SOP Penggantian Oli Motor.....	40
Gambar 19	Proses Penggantian Oli Mesin Motor Bebek	41
Gambar 20	Proses Penggantian Oli Mesin Motor <i>Matic</i>	42
Gambar 21	Proses Penggantian Oli <i>Vanbelt</i> Motor <i>Matic</i>	43
Gambar 22	Uji Reliabilitas SPSS	45
Gambar 23	SOP Penilaian Kerja di Bengkel Mirah Motor.....	49
Gambar 24	SOP Perawatan Ruang Tunggu	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu.....	4
Tabel 2	Lanjutan Penelitian Terdahulu	5
Tabel 3	Distribusi Responden.....	23
Tabel 4	Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	24
Tabel 5	Perhitungan <i>Gap Score</i>	25
Tabel 6	Lanjutan Perhitungan <i>Gap Score</i>	26
Tabel 7	Lanjutan Perhitungan <i>Gap Score</i>	27
Tabel 8	<i>Gap</i> Antara Harapan dan Kenyataan Pelanggan Per dimensi...	27
Tabel 9	Diagram 5W+1H.....	33
Tabel 10	Lanjutan Diagram 5W+1H	34
Tabel 11	Penilaian Konsumen Terhadap Pekerja.....	39
Tabel 12	Distribusi Responden.....	44
Tabel 13	Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	44
Tabel 14	Perhitungan <i>Gap Score</i>	46
Tabel 15	Lanjutan Perhitungan <i>Gap Score</i>	47
Tabel 16	<i>Gap</i> Antara Harapan dan Kenyataan Pelanggan Per dimensi...	48
Tabel 17	Perbandingan <i>Gap</i> Sebelum dan <i>Gap</i> Sesudah Perbaikan	49