

# DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A Latar Belakang Masalah .....	1
B Perumusan Masalah .....	8
C Identifikasi Masalah .....	9
D Tujuan Penelitian .....	9
E Kegunaan Penelitian .....	10
F Kerangka Pemikiran .....	10
G Hipotesis .....	16
H Langkah-langkah Penelitian .....	18
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A Komunikasi Pemasaran dan <i>Marketing Public Relations</i> .....	27
1 Komunikasi pemasaran .....	27
2 <i>Marketing Public Relations</i> .....	29
B Pelayanan Sebagai Inti Kegiatan Karyawan .....	38
1 Pengertian pelayanan .....	38
2 Kualitas pelayanan .....	40



3	Pelayanan Prima	42
C	Pelanggan	48
1	Pengertian Pelanggan	48
2	Teknik Menentukan Kebutuhan Pelanggan	49
3	Sifat-Sifat Pelanggan	50
4	Jenis-jenis Pelanggan	51
5	Kepuasan Pelanggan	52
6	Kesetiaan Pelanggan	53

### **BAB III : KONDISI LOKASI OBJEKTIF DAN ANALISIS PENELITIAN**

A	Kondisi objektif penelitian	54
1	Sejarah singkat PT Yamaha motor kencana Indonesia Tbk	54
2	Sejarah singkat Yamaha flagship shop	56
B	Strategi Dealer Yamaha Flagship Shop dalam Melayani para Konsumen	59
C	Analisis Data Jawaban Responden	61
1	Analisis Data Responden	61
2	Analisis data Jawaban dalam Kualitas Jasa Pelayanan (Pelayanan Prima) Dealer Yamaha Flagship Shop Bandung	64
3	Analisis data jawaban responden terhadap kepuasan para pelanggan dealer Yamaha Flagship Shop Bandung	84

D Analisis Hubungan kualitas jasa pelayanan dealer Yamaha Flagship Shop dengan kepuasan para pengguna motor Yamaha .....	99
1 Perolehan Varibel X .....	99
2 Perolehan Varibel Y .....	101
3 Analisis Korelasi .....	102
4 Uji Hipotesis .....	103
5 Analisis besarnya hubungan kualitas jasa pelayanan dealer Yamaha Flagship shop dengan kepuasan para pengguna motor Yamaha .....	105

**BAB IV : PENUTUP**

A Kesimpulan .....	109
B Saran .....	111

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

- Tabel 1 1 Kerangka Operasional
- Tabel 2 1 Sasaran dan Manfaat *Service Of Excellence*
- Tabel 3 1 Jenis Kelamin Responden
- Tabel 3 2 Usia Responden
- Tabel 3 3 Profesi Responden
- Tabel 3 4 Karyawan Dealer Yamaha Flagship Shop dalam Memberikan Pelayanan Baik Kepada Pelanggan
- Tabel 3 5 Pelayanan yang Baik Dari Karyawan Dealer Yamaha Flagship Shop Sehingga Pelanggan Tidak Merasa Khawatir Saat Sepeda Motornya di *service*
- Tabel 3 6 Karyawan Dealer Yamaha Flagship Shop Mendengarkan Dan Menerima Apa yang Dikatakan Konsumen
- Tabel 3 7 Karyawan Dealer Yamaha Flagship Shop Sigap dalam Menangani Keluhan Mengenai Kondisi Motor yang Dibawa Pelanggannya
- Tabel 3 8 Dealer Yamaha Flagship Shop Memberikan Pelayanan yang Memuaskan pada Setiap Pelanggannya
- Tabel 3 9 Dealer Yamaha Flagship Shop Begitu Kreatif Membuat Nyaman Menunggu Motor Hingga Selesai *Diservice*
- Tabel 3 10 Dealer Yamaha Flagship Shop dalam Memanjakan Pelanggannya dengan Menghadirkan Fasilitas yang Menarik
- Tabel 3 11 Karyawan Dealer Yamaha Flagship Shop yang Dirasa oleh Para Pelanggannya Bekerja dengan Jujur

- Tabel 3 12 Karyawan Dealer Yamaha Flagship Shop yang Dirasa oleh Para Pelanggannya Bekerja dengan Efektif dan Efisien
- Tabel 3 13 Pelanggan Merasa Beruntung Datang dan Dilayani di Dealer Yamaha Flagship Shop
- Tabel 3 14 Pelanggan dalam Menilai Keuntungan Mendapatkan Nama yang Semakin Baik jika Mempertahankan Pelayanan yang Baik
- Tabel 3 15 Pelanggan dalam Menilai jika Semua Dealer Yamaha Memberikan Pelayanan Seperti Dealer Flagship Shop maka Yamaha akan Semakin Besar
- Tabel 3 16 Karyawan Dealer Yamaha Flagship Shop Mengerti dan Berempati Saat Mendengar Apa yang Dikatakan Pelanggan
- Tabel 3 17 Dalam Hal Memberikan Kepuasan Pada Pelanggan Karyawan Dealer Yamaha Flagship Shop Cepat dalam Melayani *Service Engine*
- Tabel 3 18 Yamaha dengan Motornya yang Berkualitas Telah Memberikan Kepuasan dengan Para Pelanggannya
- Tabel 3 19 Kesiadaan Para Pengguna untuk Menggunakan Motor Yamaha
- Tabel 3 20 Kesiadaan untuk Membeli Kembali Produk dengan Merk Yamaha
- Tabel 3 21 Kepuasan Pelanggan dari Pelayanan Dealer Yamaha Flagship Shop
- Tabel 3 22 Karena Menyukai Pelayanan yang Baik dari Dealer Yamaha Flagship Shop Para Pelanggan Akan Datang Kembali
- Tabel 3 23 Karena Menyukai Pelayanan yang Baik Dari Dealer Yamaha Flagship Shop Maka Para Pelanggan Bersedia Memberitahu Pada Saudara dan Teman

- Label 3 24 Karena Menyukai Pelayanan yang Baik dari Maka Para Pelanggan Bersedia Mengajak Pada Saudara dan Teman untuk Datang dan Mencoba *Service Engine* di Dealer Yamaha Flagship Shop
- Label 3 25 Peroleha Variabel X
- Label 3 26 Peroleha Variabel Y
- Label 3 27 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Teori S-O-R

Gambar 1 2 Pengalaman Mengenai Stimulus

Gambar 1 3 Arah Pencarian Korelasi antara Variabel X pada Y

Gambar 2 1 Model Segitiga Emas *Strategi Marketing Public Relations*

Gambar 3 1 Logo Yamaha

Gambar 3 2 Peta Lokasi Dealer Yamaha Flagship Shop

