

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	13
A. Latar Belakang	13
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	15
BAB II LANDASAN TEORI.....	17
A. Prosedur	17
B. Pelayanan.....	18
C. Teori GAP Model.....	25
D. Model SERVQUAL	26
E. Teori Manajemen Layanan.....	26
F. <i>Service Blueprint</i>	27

BAB III PEMBAHASAN.....	29
A. Profil Perusahaan.....	29
B. Struktur Organisasi.....	37
C. Pembahasan	45
D. Evaluasi dan Rekomendasi Prosedur Pelayanan Servis di AUTO 2000.....	53
E. Rekomendasi Untuk Mengatasi Kendala.....	54
BAB IV PENUTUP.....	55
A. Kesimpulan.....	55
B.Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Astra Internasional.....	32
Gambar 3. 2 Logo AUTO 2000.....	33
Gambar 3. 3 Toyota Camry	35
Gambar 3. 4 Toyota Agya	36
Gambar 3. 5 Toyota Rush	36
Gambar 3. 6 Toyota Avanza.....	36
Gambar 3. 7 Alphard.....	37
Gambar 3. 8 Yaris	37
Gambar 3. 9 Struktur Organisasi Auto 2000 Wiyung	38
Gambar 3. 10 Prosedur Pelayanan Service Kendaraan.....	46
Gambar 3. 11 Form Booking Service	47
Gambar 3. 12 Check List	49
Gambar 3. 13 Work Order.....	50
Gambar 3. 14 Supply Slip	51
Gambar 3. 15 Contoh form invoice	53