

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Daftar Lampiran	v
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II KERANGKA TEORI	4
2.1. Pengertian Bisnis	4
2.2. Pengertian Jasa	5
2.3. Karakteristik Jasa	6
2.4. Klasifikasi Jasa	9
2.5. Pemasaran Jasa	11
2.6. Diferrensiasi Jasa	15
2.7. Kualitas Jasa	15
BAB III PROFIL PERUSAHAAN	17
3.1. Sejarah Perkembangan Perusahaan	17
3.2. Kerangka Kerja	23
3.3. Struktur Organisasi	28
3.4. Proses Penganan Konsumen	29
BAB IV STRATEGI BISNIS	35
4.1. Strategi Bisnis Cimone Prima Motor	35
4.2. Kebijakan Pemasaran Bengkel Cimone Prima Motor pada Bauran Pemasaran	36
4.2.1. Kebijakan Produk	36
4.2.2. Kebijakan Harga	37
4.2.3. Kebijakan Distribusi	38
4.2.4. Kebijakan Promosi	38
4.2.5. Kebijakan People	39
4.2.6. Kebijakan Proses	40
4.2.7. Kebijakan Physical Evidence	40

4.3. Formulasi Strategi	41
BAB V PEMBAHASAN	43
5.1. Kondisi Persaingan Dalam Industri Perbengkelan	43
5.2. Analisa SWOT	44
5.3. Strategi Pemasaran Yang Lebih Efektif	46
BAB VI KESIMPULAN & SARAN	50
6.1. Kesimpulan	50
6.2. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52



LAMPIRAN

Lampiran I : Performance Report.

Lampiran II : Return Job Report.

Lampiran III : Ruang Penerimaan Service.

Lampiran IV : Ruang Tunggu.

Lampiran V : Lay Out gudang suku cadang.

Lampiran VI : Pengecatan tembok & lantai bengkel resmi Hyundai.

Lampiran VII : Standarisasi equipment bengkel Hyundai.

Lampiran VIII : Petunjuk arah bengkel.

Lampiran IX : Baju kerja personil service.

Lampiran X : Tool set & caddy mekanik.

Lampiran XI : Spesifikasi perangkat keras komputerisasi bengkel.