

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A.Latar Belakang Masalah	1
B.Perumusan Masalah	4
C.Tujuan dan Manfaat penulisan	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Manfaat Penulisan	5
BABII KAJIAN TEORETIS DAN METODOLOGI PENULISAN	
A.Kajian Teoretis.....	6
B.Kerangka Berpikir	28
C.Metodologi Penulisan	30
BAB III PEMBAHASAN	
A.Deskripsi Kasus	34
B.Analisis Kasus	36
BABIV KESIMPULAN	
A.Kesimpulan	63
B.Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Operasionalisasi Landasan Variabel.....	29
Tabel 3.1	Hasil Kuesioner dan tabulasi berdasarkan kinerja.....	43
Tabel 3.2	Hasil kuesioner dan tabulasi berdasarkan reabilitas.....	44
Tabel 3.3	Hasil kuesioner dan tabulasi berdasarkan konformasi.....	46
Tabel 3.4	Hasil kuesioner dan tabulasi berdasarkan daya tahan.....	48
Tabel 3.5	Hasil kuesioner dan tabulasi berdasarkan estetika.....	49
Tabel 3.6	Hasil kuesioner dan tabulasi berdasarkan persepsi terhadap kualitas.....	51
Tabel 3.7	Kuesioner berdasarkan pengajuan pesanan dari agen 1.....	53
Tabel 3.8	Kuesioner berdasarkan pengajuan pesanan dari agen 2.....	53
Tabel 3.9	Kuesioner berdasarkan pengiriman pesanan dari agen 1.....	54
Tabel 3.10	Kuesioner berdasarkan pengiriman pesanan dari agen 2.....	55
Tabel 3.11	Kuesioner berdasarkan penyampaian keluhan dari agen 1.....	56
Tabel 3.12	Kuesioner berdasarkan penyampaian keluhan dari agen 2.....	57
Tabel 3.13	Kuesioner berdasarkan pemberian <i>reward</i> dari agen 1.....	58
Tabel 3.14	Kuesioner berdasarkan pemberian <i>reward</i> dari agen 2.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengajuan Observasi dari BAAK

Lampiran 2 Surat Penerimaan Observasi dari PT NGK Busi Indonesia

Lampiran 3 Kartu Bimbingan Karya Ilmiah

Lampiran 4 Lampiran Kemasan Busi NGK

Lampiran 5 Lampiran Format Kuesioner

Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup