

# **ANALISIS PEMBENAHAN LAYANAN PADA TOKO JJ DIESEL**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh  
Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)**

**Oleh  
KEVIN MIKOLA  
1452250**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2018**

***ANALYSIS OF JJ DIESEL'S STORE SERVICE  
IMPROVEMENTS***

**THESIS**

**In Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree of  
Bachelor Program In Management**

**By  
KEVIN MIKOLA  
1452250**



**BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
BANDUNG  
2018**

## KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan yang maha ESA, karena-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Pembenahan Layanan Pada Toko JJ Diesel” ini tepat pada waktunya.

Maksud dan tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk membenahi sistem pelayanan toko JJ Diesel dengan konsep *Satisfaction to Loyalty* (S2L) di mana konsep ini merupakan suatu bentuk layanan yang lebih terstruktur, yang diharapkan dapat memuaskan pelanggan dan pada akhirnya dapat meningkatkan penjualan.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini belum sempurna dan masih terdapat kekurangan, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini:

1. Dra., Ibu Asni Harianti, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
2. Ibu Martalena, S.E. M.M., selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam hal aspek keuangan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah turut membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini dari awal hingga akhir. Semoga Tuhan selalu senantiasa melimpahkan berkat-Nya kepada kita semua atas segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Bandung, Mei 2018

(Kevin Mikola)  
NRP: 1452250