

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR ORISINALITAS	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
DAFTAR RUMUS .....	xii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG .....	xiii
DAFTAR ISTILAH .....	xv
Bab I Pendahuluan .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	8
I.3 Tujuan Penelitian .....	8
I.4 Batasan Penelitian .....	8
I.5 Manfaat Penelitian .....	9
I.6 Sistematika Penulisan .....	9
Bab II Landasan Teori .....	11
II.1 Profil Perusahaan .....	11
II.1.1 PT TIKI JNE .....	11
II.1.2 Jenis Layanan TIKI JNE .....	12
II.2 Konsep Layanan Jasa ( <i>service</i> ) .....	13
II.2.1 Definisi Jasa .....	13
II.2.2 Definisi Kualitas dan Kualitas jasa .....	14
II.2.3 Karakteristik Jasa .....	14
II.2.4 Dimensi Jasa .....	15

II.2.5	Kriteria Kualitas Jasa.....	16
II.2.6	Dimensi Kualitas Layanan Logistik .....	17
II.2.7	Kriteria Utama Kualitas Jasa Pengiriman.....	18
II.3	<i>Lean Six Sigma</i> .....	19
II.3.1	Fase – Fase DMAIC .....	23
II.4	Metode Delphi .....	31
II.4.1	Definisi Delphi .....	31
II.4.2	Prosedur Delphi .....	31
II.5	Proses Bisnis.....	32
II.5.1	Proses Bisnis.....	32
II.5.2	Klasifikasi Aktivitas .....	32
II.5.3	Dasar-Dasar Pemilihan Proses Untuk Diperbaiki .....	33
II.5.4	<i>Streamlining</i> .....	33
II.6	<i>Importance-Performance Analysis</i> .....	35
II.7	<i>Weighted Average Performance (WAP)</i> .....	37
II.8	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
II.8.1	Uji Validitas.....	37
II.8.2	Uji Reliabilitas.....	38
II.9	Studi Pustaka .....	39
Bab III Metodologi Penelitian.....		41
III.1	Model Konseptual .....	41
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah.....	43
III.2.1	Tahap Pendahuluan .....	45
III.2.1.1	Studi Lapangan .....	45
III.2.1.2	Studi Pustaka .....	45
III.2.1.3	Perumusan Masalah.....	46
III.2.1.4	Tujuan Penelitian.....	46
III.2.2	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	47
III.2.2.1	Identifikasi kebutuhan data.....	47
III.2.2.2	<i>Define</i> .....	47
III.2.2.3	<i>Measure</i> .....	50
III.2.3	Tahap Analisis dan Usulan Perbaikan.....	53

III.2.3.1	<i>Analyze</i> .....	53
III.2.3.2	<i>Improve</i> .....	54
III.2.4	Kesimpulan dan Saran .....	54
Bab IV	Pengumpulan Dan Pengolahan Data .....	55
IV.1	Identifikasi .....	55
IV.1.1	Visualisasi <i>Service Blueprint</i> dan <i>Block Diagram Process</i> Pelayanan Pengiriman Paket <i>Regular Express</i> (REG) .....	55
IV.1.2	Identifikasi <i>Moment of Truth</i> Pelayanan Paket <i>Regular Express</i> (REG) .....	76
IV.1.3	Klasifikasi Aktivitas Berdasarkan <i>Value Added</i> dan Penentuan Waktu Proses – Waktu Siklus Pada Proses Pelayanan Pengiriman Paket <i>Regular Express</i> .....	78
IV.1.4	Identifikasi Pemborosan ( <i>Waste</i> ).....	88
IV.1.5	Identifikasi Atribut Pelayanan Pengiriman Paket REG.....	93
IV.2	Pengukuran .....	97
IV.2.1	Pengukuran Efisiensi Proses Saat Ini ( <i>Existing</i> ) .....	97
IV.2.2	Pengukuran <i>Waste</i> Kritis .....	98
IV.2.3	Pengukuran Atribut Pelayanan Kritis .....	100
IV.2.4	Penentuan <i>Critical to Quality</i> (CTQ) Potensial Pelayanan Pengiriman Paket Jasa <i>Regular Express</i> .....	103
IV.2.5	Pengukuran Kinerja Proses Pelayanan Pengiriman Paket REG..	105
Bab V	Analisis dan Usulan .....	108
V.1	Analisis dan Usulan Perbaikan .....	108
V.1.1	Analisis Efisiensi Proses Pelayanan Pengiriman Paket REG.....	108
V.1.2	Analisis Kinerja Proses Pelayanan Paket REG .....	112
V.1.3	Analisis Penyebab <i>Waste</i> Kritis dan Usulan Perbaikan .....	114
V.2	Penentuan Prioritas Perbaikan .....	159
Bab VI	Kesimpulan dan Saran .....	169
VI.1	Kesimpulan.....	169
VI.2	Saran .....	173
VI.2.1	Saran Bagi Perusahaan .....	173
VI.2.2	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	174