

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian.....	3
I.4 Batasan Penelitian	3
I.5 Manfaat Penelitian.....	3
I.6 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II.....	5
LANDASAN TEORI.....	5
II.1 Definisi Pelanggan	5
II.2 Jasa	5
II.2.1 Pengertian Jasa.....	5
II.2.3 Kualitas Jasa	7
II.2.4 Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa	8
II.3 Kepuasan Pelanggan.....	10

II. 3.1 Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	10
II.3.2 Tingkat Kepentingan pelanggan	11
II.3.3 Proses Kepuasan Pelanggan.....	12
II. 4 <i>Service Quality</i>	12
II.4.1. Konsep <i>Servqual</i>	13
II.4.2 Komponen-komponen <i>Service Quality</i>	14
II.5 AHP (<i>Analytic Hierarchy Process</i>).....	14
II.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	15
II.6.1 Uji Validitas.....	15
II.6.1.1 Teknik-Teknik Uji Validitas.....	15
II.6.2 Uji Reliabilitas	16
II.6.2.1 Teknik-Teknik Uji Reliabilitas	17
II.7 BPM (<i>Business Process Management</i>)	17
II.7.1 <i>Business Process Management Success Tools</i>	18
II.7.2 Komponen Utama BPM.....	18
II.7.3 <i>Business Process Management Life Cycle</i>	19
II.7.4 Manfaat Penerapan BPM	21
II.8 Sistem Manajemen mutu berbasis ISO	21
BAB III.....	23
METODE PENELITIAN.....	23
III.1 Model Konseptual.....	23
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	25
III.2.1 <i>Tahap Define data collection and Standard</i>	25
III.2.1.1 Identifikasi Kebutuhan Data.....	26
III.2.2 Data discovery and “As Is Analysis”	26
III. 2.2.1 Merancang Alat ukur.....	27
III.2.2.2 Melakukan Pembobotan terhadap dimensi alat ukur.....	27
III.2.2.3 Menguji Alat Ukur	27
III.2.2.3.1 Uji Validitas.....	27
III. 2.2.3.2 Uji Reliabilitas.....	28
III.2.2.3.2 Pengukuran Nilai Kepuasan Menggunakan Bobot	28

III.2.3 <i>Analysis and Recommended Change</i>	28
III.2.4 <i>Process Workflow Change Design (“To Be”)</i>	29
BAB IV	30
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	30
IV.1 Pengumpulan Data.....	30
IV.1.1 Data Primer	30
IV.1.1.1 Sistem pengukuran Eksisting	30
IV.1.1.2 Cara Pengukuran Eksisting Nilai kepuasan tiap kuesioner.....	32
IV.1.2 Data Sekunder	33
IV.1.2.1 Struktur Organisasi.....	33
IV.1.2.2 Elemen Sistem Pengukuran Kepuasan Pelanggan	34
IV.2 Pengolahan Data.....	35
IV.2.1 Perancangan Unsur Penilaian kepuasan Pelanggan	35
IV.2.1.1 Rancangan Penilaian Kepuasan Pelanggan.....	35
IV.2.2 Perancangan Alat Ukur	38
IV.2.2.1 Rancangan Form Pengukuran kepuasan pelanggan.....	38
IV.2.2.2 Kriteria dan Standar Cara Pengukuran.....	39
IV.2.2.3 Pengujian Alat Ukur.....	39
IV.2.3 Proses Pengukuran Nilai Kepuasan.....	45
IV.2.3.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Bobot.....	45
IV.2.4 Perancangan Prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	46
IV.2.4.1 Rancangan Sistem kerja Pengukuran kepuasan pelanggan.....	46
BAB V.....	49
ANALISIS.....	49
V.1 Analisis Perbaikan Sistem Eksisting.....	49
V.1.1 Analisis Metode Pengumpulan Kepuasan Pelanggan Eksisting.....	49
V.2 Analisis Pembobotan Unsur Penilaian.....	51
V.2.1 Analisis Penggunaan Dimensi Service Quality Sebagai Unsur Penilaian	51
V.2.2 Analisis Pembobotan Dimensi Penilaian Kepuasan Pelanggan	52
V.2.3 Analisis Bobot Tiap Dimensi dan Pengurutan Nilai Pembobotan	57

V.3 Analisis Pengujian Alat Ukur	59
V.4 Analisis Perbandingan Alat Ukur Eksisting dengan Hasil Rancangan.....	61
V.5 Analisis Prosedur Pengukuran	62
V.5.1 Sistem Umpan Balik Dalam Prosedur Pengukuran	62
V.6 Analisis Proses Pengukuran dan Hasil Perancangan dikaitkan dengan pengukuran yang efektif	62
V.6.1 Analisis Pemenuhan Klausul <i>ISO 9001:2015</i>	63
V.6.1.2 Analisis Usulan Proses untuk Memenuhi <i>ISO 9001:2015</i> Klausul 9.1.2	64
BAB VI	65
KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
VI.1 KESIMPULAN	65
VI.2 Saran	66
VI.2.1 Saran untuk Perusahaan	66
VI.2.1 Saran untuk Perusahaan	66
DAFTAR PUSTAKA	65