

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
I.1. Latar Belakang .....	1
I.2. Rumusan Masalah .....	6
I.3. Tujuan Penelitian .....	6
I.4. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	9
II.1. Proses .....	9
II.2. Proses Bisnis .....	9
II.2.1. Analisis dan Perancangan Proses Bisnis .....	10
II.3. Business Process Improvement .....	10
II.3.1. Fase – Fase BPI .....	11
II.3.2. BPI’S 10 Fundamental Tools .....	24
II.4. Alasan Pemilihan Teori .....	25
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b> .....	28
III.1. Identifikasi Komponen Sistem Terintegrasi .....	28
III.2. Sistematika Perancangan .....	30
III.2.1 Pendahuluan .....	32
III.2.1.1 Studi Literatur .....	33
III.2.1.2 Observasi .....	33
III.2.1.3 Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian .....	33
III.2.2 Pengumpulan Data .....	33
III.2.3 Pengujian Data Waktu Siklus .....	35
III.2.4 Pengolahan Data .....	35

III.2.5 Analisis.....	39
III.2.5.1 Analisis Proses Bisnis Eksisting.....	39
III.2.5.2 Analisis Proses Bisnis Usulan.....	39
III.2.5.3 Analisis Hasil Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan BPI.....	40
III.2.5.4 Verifikasi.....	40
III.2.5.5 Validasi.....	40
III.2.6. Kesimpulan dan Saran.....	40
III.3 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir.....	40
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>41</b>
IV.1. Pengumpulan Data.....	41
IV.1.1. Pengenalan Organisasi.....	41
IV.1.2. Pemetaan Proses Bisnis Eksisting Toko Sudarko.....	51
IV.2. Pengujian Data.....	54
IV.2.1. Uji Normalitas.....	54
IV.2.2. Uji Kecukupan Data.....	60
IV.2.3. Uji Keseragaman Data.....	72
IV.3. Pengolahan Data.....	91
IV.3.1. <i>Business Process Improvement</i> .....	91
IV.4. Perancangan Aplikasi Berbasis <i>Microsoft excel</i> .....	132
<b>BAB V ANALISIS.....</b>	<b>139</b>
V.1. Verifikasi dan Validasi.....	139
V.1.1. Verifikasi.....	139
V.1.2. Validasi.....	141
V.2. Analisis.....	145
V.2.1. Analisis Proses Bisnis Eksisting.....	145
V.2.2. Analisis Proses Bisnis Usulan.....	146
V.2.3. Analisis Hasil Perbaikan Menggunakan Metode BPI.....	147
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>159</b>
VI.1. Kesimpulan.....	159
VI.2. Saran.....	161
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>163</b>
<b>LAMPIRAN I – PENGUMPULAN DATA.....</b>	<b>165</b>
Lampiran I. 1 Data Waktu Siklus Eksisting.....	165
Lampiran I. 2 Data Waktu Siklus Usulan.....	168

<b>LAMPIRAN II – PENGUJIAN DATA</b> .....	171
Lampiran II. 1 Uji Normalitas.....	171
Lampiran II. 2 Uji Normalitas Ulang.....	191
Lampiran II. 3 Uji Keseragaman Data .....	196
Lampiran II.4 Uji Keseragaman Data Ulang .....	217
<b>LAMPIRAN III – KUISIONER</b> .....	222
Lampiran III. 1 Kuisisioner <i>Weighed Selection Approach</i> .....	222
Lampiran III. 2 Kuisisioner Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan .....	224
<b>LAMPIRAN IV – DOKUMENTASI</b> .....	227