

DAFTAR ISI

ABSTRAK	2
<i>ABSTRACT</i>	3
HALAMAN PENGESAHAN	4
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	5
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Alternatif Solusi	4
I.3 Rumusan Masalah	6
I.4 Tujuan Tugas Akhir.....	6
I.5 Manfaat Tugas Akhir.....	6
I.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
II.1 Literatur / Teori / Konsep Umum / Model / Kerangka standar	8
II.1.1 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	8
II.1.2 Proses Bisnis	8
II.1.3 <i>Business Process Improvement (BPI)</i>	8
II.1.4 Business Process Modelling and Notation (BPMN).....	13
II.1.5 Process Classification Framework (PCF)	16
II.1.6 Standar ISO 9001:2015	18

II.1.7	Validitas	20
II.1.8	Reliabilitas	21
II.1.9	<i>Reward dan Punishment</i>	22
II.2	Pemilihan Teori/ Model/ Kerangka Standar Perancangan	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		27
III.1	Sistematika Penyelesaian Masalah	27
III.2	Batasan dan Asumsi Tugas Akhir	29
III.3	Identifikasi Komponen Sistem Terintegrasi	31
III.4	Rencana Waktu Penyelesaian Tugas Akhir.....	32
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		33
IV.1	Pengumpulan Data	33
IV.2	Pengolahan Data.....	38
IV.3	Spesifikasi Rancangan.....	40
IV.4	Perancangan.....	41
BAB V ANALISIS.....		50
V.1	Verifikasi dan Validasi	50
V.2	Evaluasi Hasil Rancangan	53
V.3	Analisis Hasil	55
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		57
VI.1	Kesimpulan.....	57
VI.2	Saran.....	58
LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA		59
LAMPIRAN B SOP PERSIAPAN PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA		64
LAMPIRAN C VERIFIKASI		79
LAMPIRAN D DATA KUESIONER		81

LAMPIRAN E ANALISIS VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER 86

DAFTAR PUSTAKA 90