

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR ISTILAH.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Alternatif Solusi	9
I.3 Rumusan Masalah.....	11
I.4 Tujuan Tugas Akhir	12
I.5 Manfaat Tugas Akhir	12
I.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
II.1 Literatur / teori / konsep umum / model / kerangka standar	14
II.1.1 Kinerja.....	14
II.1.2 Pengukuran Kinerja	14
II.1.4 Manajemen.....	15
II.1.5 Manajemen Sumber Daya Manusia	16
II.1.6 Job Description	16
II.1.7 Organisasi	17
II.1.8 Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
II.1.9 Definisi Kualitas	18
II.1.10 Kualitas Pelayanan.....	18
II.1.10 Ekspetasi Konsumen.....	19
II.1.11 Kepuasan Pelanggan	19
II.1.12 Service Quality	19

II.1.13 Dimensi Kualitas Pelayanan (Service Quality).....	20
II.1.13 Importance Performance Analysis (IPA).....	21
II.1.12 Statistical Package For Social Science (SPSS).....	21
II.1.13 Total Quality Management	21
II.1.14 Blitz Quality Function Deployment.....	21
II.2 Pemilihan Teori/ model/ kerangka standar perancangan.....	22
BAB III METODOLOGI PERANCANGAN	23
III.1 Sistematika Perancangan	23
III.2.1 Tahap Pendahuluan.....	24
III.2.2 Tahap Pengumpulan Data.....	24
III.2.3 Tahap Pengolahan Data	25
III.2.3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	26
III.3 Tahap Validasi dan Evaluasi Hasil Rancangan	27
III.3.1 Validasi Hasil Rancangan.....	27
III.3.2 Evaluasi Rancangan.....	27
III.3.3 Analisis dan Rencana Implementasi Hasil Rancangan.....	28
III.4 Kesimpulan dan Saran	28
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	29
IV.1 Deskripsi Data.....	29
IV.1.1 Profil dan Komposisi Jabatan	29
IV.1.2 Kondisi Eksisting Perusahaan	29
IV.2 Spesifikasi rancangan dan standar rancangan	30
IV.3 Proses perancangan	30
IV.3.1 Identifikasi Kebutuhan Konsumen Pangkalan Gas Ina	30
IV.3.2 Perancangan Panduan Wawancara	30
IV.3.3 Pelaksanaan Wawancara	31
IV.3.4 Pengolahan Hasil Wawancara	31
IV.3.5 Penyusunan Atribut Kebutuhan.....	31
1. Reliability (Keandalan)	32
2. Assurance (Jaminan).....	32
3. Tangible (Nyata).....	32
4. Empathy (Empati)	32
5. Responsiveness (Daya Tanggap).....	32
IV.3.6 Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen	34

IV.3.7 Perancangan Kuesioner	34
IV.3.8 Pretest	34
IV.3.9 Pengolahan Hasil Kuesioner	36
IV. 3.10 Pengolahan Data Kuesioner	38
IV.3.10.1.....	38
IV.3.11 Pengolahan Data.....	39
IV.4 Hasil Rancangan	51
IV.5 Verifikasi Hasil Rancangan	52
BAB V Validasi dan Evaluasi Hasil Rancangan	53
V.1 Validasi Hasil Rancangan	53
V.2 Evaluasi Hasil Rancangan.....	53
V.3 Analisis dan Rencana Implementasi Hasil Rancangan	53
BAB VI Kesimpulan dan Saran.....	55
VI.1 Kesimpulan	55
VI.3 Saran dan Rekomendasi	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57