

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
ABSTRAK.....	2
<i>ABSTRACT</i>	3
DAFTAR GAMBAR	7
DAFTAR TABEL.....	8
DAFTAR LAMPIRAN	1
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	1
1.2 LATAR BELAKANG.....	3
1.3 RUMUSAN MASALAH	17
1.4 TUJUAN PENELITIAN	17
1.5 KEGUNAAN PENELITIAN.....	18
1.6 SISTEMATIKA PENULISAN TUGAS AKHIR.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 DEFINISI MANAJEMEN RISIKO	20
2.2 DEFINISI OPERATIONAL RISK.....	24
2.3 DEFINISI ENTERPRISE RISK MANAGEMENT (ERM)	28
2.4 DEFINISI KUALITAS PELAYANAN	30
2.5 DEFINISI MANAJEMEN KINERJA	31
2.6 PENELITIAN TERDAHULU	34
2.7 KERANGKA PEMIKIRAN	61
2.8 HIPOTESIS PENELITIAN.....	62
BAB III METODE PENELITIAN.....	63
3.1 JENIS PENELITIAN.....	63
3.2 OPERASIONAL VARIABEL	64
3.3 Variabel Independen (Variabel Bebas).....	70
3.4 TAHAPAN PENELITIAN	70
3.5 POPULASI DAN SAMPEL.....	71
3.5.1 Populasi.....	71

3.5.2	Sampel	71
3.6	PENGUMPULAN DATA DAN SUMBER	72
3.6.1	Pengumpulan Data	72
3.6.2	Pengumpulan Sumber	73
3.7	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	74
3.6.1	Uji Validitas	74
3.6.2	Uji Reliabilitas	77
3.8	UJI NORMALITAS	79
3.9	TEKNIK ANALISIS DATA	80
3.7.1	Analisis Data.....	80
3.7.2	Analisis Deskriptif	81
3.7.3	FMEA (<i>Failure Mode and Effect Analysis</i>).....	83
3.7.4	RPN (Risk Priority Number)	85
3.7.5	Uji t-test	86
BAB IV		88
4.1	KARAKTERISTIK RESPONDEN	88
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	89
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi	90
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....	92
4.2	ANALISIS UJI FMEA	93
4.2.1	Identifikasi Risiko.....	93
4.2.2	Penilaian severity, occurance, dan detection	96
4.2.3	Perhitungan <i>Risk Priority Number</i> (RPN) dan prioritas risiko.....	101
4.2.4	Hasil Analisis Data FMEA	108
4.2.5	Usulan Tindakan Penanganan Risiko Kritis	109
4.3	UJI T-TEST.....	111
4.3.1	Uji Group Statistics.....	111
4.3.2	Uji Homogenitas	111
4.3.3	Hasil Uji T-Test.....	112
4.4	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	113
4.4.1	Hasil Penelitian dengan Teori dan Perbandingan dengan Penelitian Lain	
	113	
4.4.1	Analisis Berdasarkan Nilai RPN di Cabang Gladak dan Kerten	115

BAB V.....	117
DAFTAR PUSTAKA.....	119
LAMPIRAN.....	129