

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	3
1.3 Perumusan Masalah .....	8
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	9
1.5 Tujuan Penelitian .....	10
1.6 Manfaat Penelitian .....	10
1.7 Ruang Lingkup Penelitian .....	11
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
2.1 Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu .....	13
2.1.1 Manajemen Operasional .....	13
2.1.2 <i>Supply Chain Management</i> .....	15
2.1.3 <i>Elektronic-Supply Chain Management</i> .....	15
2.1.4 <i>Supply Chain Operations Reference (SCOR)</i> .....	16
2.1.4.1 Pengertian <i>Supply Chain Operations Reference (SCOR)</i> .....	16
2.1.4.2 <i>Level 1 Process Definitions</i> .....	17
2.1.5 Quality Function Deployment ( <i>QFD</i> ) .....	18
2.1.5.1 Pengertian <i>QFD</i> .....	19
2.1.5.2 <i>House of Quality (HoQ)</i> .....	20
2.2 Penelitian Terdahulu .....	20

2.3 Kerangka Pemikiran .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Karakteristik Penelitian .....	33
3.2 Alat Pengumpulan Data .....	35
3.2.1 Alat Pengumpulan Data Kuantitatif.....	35
3.3 Skala Pengukuran .....	47
3.4 Tahapan Penelitian.....	48
3.5 Populasi dan Sampel .....	50
3.5.1 Populasi .....	50
3.5.1.1 Populasi Kuantitatif.....	50
3.5.1.2 Populasi Kualitatif.....	50
3.5.2 Sampel .....	51
3.5.2.1 Sampel Kuantitatif.....	52
3.5.2.2 Sampel Kualitatif.....	53
3.6 Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	54
3.6.1 Strategi Pengamatan Langsung.....	54
3.6.2 Strategi Opini.....	54
3.6.3 Strategi Arsip .....	55
3.6.4 Data Primer .....	55
3.6.5 Data Sekunder.....	57
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	57
3.7.1 Uji Validitas pada Kuantitatif.....	57
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	67
3.7.3 Uji Validitas pada Kualitatif.....	68
3.8 Teknik Analisis Data .....	69
3.8.1 Teknik Analisis Data Kuantitatif .....	69
3.8.1.1 Analisis Deskriptif atau Garis Kontinum.....	69
3.8.2 Teknik Analisis Data Kualitatif .....	72
3.8.3 <i>House of Quality (HoQ)</i> .....	73
3.8.3.1 Menyusun <i>House of Quality (HoQ)</i> .....	74
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>79</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	79

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	79
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	80
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	81
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	81
4.2 Hasil Penelitian .....	82
4.2.1 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Penentuan Karakteristik e-SCM .....	82
4.2.1.1 Penilaian Responden terhadap variabel <i>Plan</i> dari SCOR .....	83
4.2.1.2 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Source</i> dari SCOR .....	84
4.2.1.3 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Make</i> dari SCOR .....	86
4.2.1.4 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Deliver</i> dari SCOR.....	88
4.2.1.5 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Return</i> dari SCOR .....	90
4.3 Tabel Keseluruhan .....	92
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	93
4.4.1 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	93
4.4.2 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	93
4.4.3 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	94
4.4.4 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	94
4.4.5 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Plan</i> untuk e-SCM.....	94
4.4.6 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Source</i> untuk e-SCM....	95
4.4.7 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Make</i> untuk e-SCM .....	95
4.4.8 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Deliver</i> untuk e-SCM...95	
4.4.9 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Return</i> untuk e-SCM ....95	
4.5 Analisis Milles Huberman .....	96
4.6 Penyusunan <i>House of Quality (HoQ)</i> .....	105
4.6.1 <i>Customer Requirement</i> .....	105
4.6.2 <i>Technical Requirement</i> .....	107
4.7 <i>Customer Requirement</i> dan Bobot.....	108
4.8 <i>Relationship between Customer Requirement and Technical Requirement</i> .....	110
4.9 <i>Correlation Matrix</i> .....	118
4.10 <i>Absolute Weight</i> .....	121
4.11 Hasil Akhir <i>HoQ</i> Keseluruhan.....	124
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>127</b>
5.1 Kesimpulan .....	127

5.2 Saran .....	129
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan .....	129
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	130
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>131</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>137</b>