

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR ORISINALITAS	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xiii
DAFTAR ISTILAH	xv
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	8
I.3 Tujuan Penelitian.....	8
I.4 Batasan Penelitian	8
I.5 Manfaat Penelitian.....	9
I.6 Sistematika Penulisan.....	9
Bab II Landasan Teori.....	11
II.1 Profil Perusahaan.....	11
II.1.1 PT TIKI JNE.....	11
II.1.2 Jenis Layanan TIKI JNE	12
II.2 Konsep Layanan Jasa (<i>service</i>)	13
II.2.1 Definisi Jasa.....	13
II.2.2 Definisi Kualitas dan Kualitas jasa.....	14
II.2.3 Karakteristik Jasa.....	14
II.2.4 Dimensi Jasa.....	15

II.2.5	Kriteria Kualitas Jasa.....	16
II.2.6	Dimensi Kualitas Layanan Logistik	17
II.2.7	Kriteria Utama Kualitas Jasa Pengiriman.....	18
II.3	<i>Lean Six Sigma</i>	19
II.3.1	Fase – Fase DMAIC	23
II.4	Metode Delphi	31
II.4.1	Definisi Delphi	31
II.4.2	Prosedur Delphi	31
II.5	Proses Bisnis.....	32
II.5.1	Proses Bisnis.....	32
II.5.2	Klasifikasi Aktivitas	32
II.5.3	Dasar-Dasar Pemilihan Proses Untuk Diperbaiki	33
II.5.4	<i>Streamlining</i>	33
II.6	<i>Importance-Performance Analysis</i>	35
II.7	<i>Weighted Average Performance (WAP)</i>	37
II.8	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
II.8.1	Uji Validitas.....	37
II.8.2	Uji Reliabilitas.....	38
II.9	Studi Pustaka	39
Bab III Metodologi Penelitian.....		41
III.1	Model Konseptual	41
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah.....	43
III.2.1	Tahap Pendahuluan	45
III.2.1.1	Studi Lapangan	45
III.2.1.2	Studi Pustaka	45
III.2.1.3	Perumusan Masalah.....	46
III.2.1.4	Tujuan Penelitian.....	46
III.2.2	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	47
III.2.2.1	Identifikasi kebutuhan data.....	47
III.2.2.2	<i>Define</i>	47
III.2.2.3	<i>Measure</i>	50
III.2.3	Tahap Analisis dan Usulan Perbaikan.....	53

III.2.3.1	<i>Analyze</i>	53
III.2.3.2	<i>Improve</i>	54
III.2.4	Kesimpulan dan Saran	54
Bab IV	Pengumpulan Dan Pengolahan Data	55
IV.1	Identifikasi	55
IV.1.1	Visualisasi <i>Service Blueprint</i> dan <i>Block Diagram Process</i> Pelayanan Pengiriman Paket <i>Regular Express</i> (REG)	55
IV.1.2	Identifikasi <i>Moment of Truth</i> Pelayanan Paket <i>Regular Express</i> (REG)	76
IV.1.3	Klasifikasi Aktivitas Berdasarkan <i>Value Added</i> dan Penentuan Waktu Proses – Waktu Siklus Pada Proses Pelayanan Pengiriman Paket <i>Regular Express</i>	78
IV.1.4	Identifikasi Pemborosan (<i>Waste</i>).....	88
IV.1.5	Identifikasi Atribut Pelayanan Pengiriman Paket REG.....	93
IV.2	Pengukuran	97
IV.2.1	Pengukuran Efisiensi Proses Saat Ini (<i>Existing</i>)	97
IV.2.2	Pengukuran <i>Waste</i> Kritis	98
IV.2.3	Pengukuran Atribut Pelayanan Kritis	100
IV.2.4	Penentuan <i>Critical to Quality</i> (CTQ) Potensial Pelayanan Pengiriman Paket <i>Jasa Regular Express</i>	103
IV.2.5	Pengukuran Kinerja Proses Pelayanan Pengiriman Paket REG..	105
Bab V	Analisis dan Usulan	108
V.1	Analisis dan Usulan Perbaikan	108
V.1.1	Analisis Efisiensi Proses Pelayanan Pengiriman Paket REG.....	108
V.1.2	Analisis Kinerja Proses Pelayanan Paket REG	112
V.1.3	Analisis Penyebab <i>Waste</i> Kritis dan Usulan Perbaikan	114
V.2	Penentuan Prioritas Perbaikan	159
Bab VI	Kesimpulan dan Saran	169
VI.1	Kesimpulan.....	169
VI.2	Saran	173
VI.2.1	Saran Bagi Perusahaan	173
VI.2.2	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	174