

## 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, occurrence, 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