

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR ISTILAH	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 <i>Reverse Logistics Electronics</i>	9
2.1.2 Optimalisasi <i>Logistics</i> Dalam Pengelolaan Limbah.....	10
2.1.3 Kinerja <i>Reverse Logistics</i>	11
2.1.4 <i>Matrix Tree</i> Metode <i>House Of Reverse Logistics</i>	12
2.1.5 Posisi Penelitian	12
2.2 Dasar Teori.....	17
2.2.1 <i>Reverse Supply Chain</i>	17
2.2.2 Pengertian <i>Reverse Logistic</i>	18
2.2.3 Pengertian <i>Product Return</i>	19
2.2.4 <i>Electronics Waste Management (E-Waste)</i>	19

2.2.5	Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3)	20
2.2.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	21
2.2.7	<i>House of Reverse Logistics</i> (HRL).....	22
2.2.8	Metode Perbaikan (Usulan)	29
BAB III METODE PENYELESAIAN MASALAH		30
3.1	Objek dan Subjek Penelitian	30
3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3	Sistematika Penyelesaian Masalah	31
3.3.1	Pengidentifikasian Indikator dan Variabel	31
3.3.2	Penentuan <i>Sampling</i>	31
3.3.3	Pengembangan Pertanyaan	33
3.3.4	<i>Pilot Testing</i> (Uji Instrumen)	34
3.3.5	Pembuatan Kuesioner	37
3.3.6	<i>House of Reverse Logistics</i> (HRL).....	38
3.4	Alur Penelitian.....	40
BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL		44
4.1	Pengumpulan Data.....	44
4.1.1	Profil Perusahaan	44
4.1.2	Proses Bisnis Perusahaan.....	44
4.1.3	Lokasi Depot.....	46
4.1.4	Proses <i>Reverse Logistics</i> pada CS Aki	47
4.2	Pengolahan Data	51
4.2.1	Penyusunan Kuesioner	51
4.2.2	Identifikasi Indikator dan Variabel	51
4.2.3	Pengembangan Pertanyaan	52
4.2.4	Teknik <i>Sampling</i>	58
4.2.5	Uji Coba Instrumen	60
4.2.6	Deskripsi Responden	66
4.3	Identifikasi Customer Needs and Wants	68
4.4	<i>Tehcnical Response</i>	69
4.5	<i>The Prioritization Matrix</i>	72

4.6	<i>Technical Correlations Matrix</i>	74
4.7	<i>The Planning Matrix</i>	78
4.7.1	<i>Importance to Customer</i>	78
4.7.2	<i>Customer Satisfaction Performance</i>	80
4.7.3	<i>Goal</i>	81
4.7.4	<i>Improvement Ratio</i>	82
4.7.5	<i>Sales Point</i>	83
4.7.6	<i>Bobot Mentah (Raw Weight)</i>	84
4.7.7	<i>Bobot Mentah Ternormalisasi (Normalized Raw Weight)</i>	85
4.8	<i>Matriks Teknis (Technical Matrix)</i>	86
4.8.1	<i>Respons Teknis yang Diprioritaskan (Prioritized Technical Response)</i>	86
4.8.2	<i>Penetapan Target</i>	87
4.8.3	<i>Penyusunan House of Reverse Logistics (HRL)</i>	89
4.9	<i>Verifikasi Hasil</i>	92
4.10	<i>Validasi</i>	108
4.11	<i>Analisis Penyelesaian Masalah</i>	109
4.11.1	<i>Pendekatan Analisis</i>	109
4.11.2	<i>Identifikasi Respon Teknis Prioritas</i>	109
4.11.3	<i>Rekomendasi Usulan Penyelesaian</i>	111
4.11.4	<i>Kesimpulan Analisis Permasalahan</i>	111
4.12	<i>Analisis Implementasi</i>	112
4.12.1	<i>Implikasi Tugas Akhir</i>	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		114
5.1	<i>Kesimpulan</i>	114
5.2	<i>Saran</i>	117
DAFTAR PUSTAKA		119
LAMPIRAN		123