

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB 1 PENDAHULUAN.....	6
1.1 Latar Belakang	6
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Ruang Lingkup.....	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Pengertian Jasa.....	12
2.2 Kepuasan <i>Customer</i>	12
2.3 Dimensi Kualitas Jasa	12
2.4 Model <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	13
2.5 Pengertian Fishbone.....	14
2.6 Manfaat Diagram Fishbone	15
2.7 Langkah Diagram <i>Fishbone</i>	15
2.8 Hasil Penelitian Sebelumnya	17
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Kerangka Kerja.....	19
3.2 Jenis Penelitian	20
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	20
3.4 Didefinisikan Operasional	20
3.5 Pengukuran Kualitas Layanan	21
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel Yang Diteliti.....	22
3.6.1 Populasi.....	22
3.6.2 Sampel.....	22
3.7 Uji <i>Reliabilitas</i>	23
3.8 Uji <i>Validitas</i>	23
3.9 Sumber Data	23
3.10 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.11 Teknik Analisis Data	24
BAB 4 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	27
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	27
4.2 Proses Bisnis PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir	28
4.3 Proses Bisnis di <i>Contact Center JNE Jakarta</i>	29
4.4 Struktur Organisasi Divisi <i>Contact Center</i>	30

4.4.1 <i>Contact Center Frontline</i> Departemen.....	30
4.4.2 <i>Customer service Backline</i> Departemen	31
4.4.3 <i>Customer service Support Department</i>	31
BAB 5	32
5.1 Hasil Penelitian	32
5.1.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	32
5.1.2 Analisis Jawaban Koresponden berdasarkan <i>Service Quality</i>	34
5.1.3 Importance Performance Analysis (IPA)	40
5.2 Analisis Sebab Akibat (<i>Fishbone</i>)	44
5.2.2 Diagram Fishbone	46
5.3 Program Perbaikan	48
5.3.1 Langkah Perbaikan Kecepatan Penyelesaian Klaim	48
5.3.2 <i>Timeline</i> Perbaikan Kecepatan Penyelesaian Klaim	50
BAB 6	52
6.1 Kesimpulan	52
6.2 Saran	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kutipan komplain dari customer melalui kompas.com	8
Gambar 2. Kutipan komplain dari customer melalui kompas.com	9
Gambar 3. Diagram Kartesius	14
Gambar 4 Fishbone Diagram.....	15
Gambar 5. Pengukuran harapan pelanggan	19
Gambar 6 Diagram Kartesius	25
Gambar 7. Proses Bisnis PT. JNE	28
Gambar 8. Proses Bisnis Contact Center JNE Jakarta.....	29
Gambar 9. Struktur organisasi <i>Contact Center Division</i>	30
Gambar 10. Rata-rata perbandingan Antara ekspektasi dengan persepsi.....	34
Gambar 11. Perbandingan Masing-masing item pertanyaan pada dimensi Tangibles	36
Gambar 12. Perbandingan Masing-masing item pertanyaan pada dimensi Empathy	37
Gambar 13. Perbandingan Masing-maing item pertanyaan pada dimensi Reliability	38
Gambar 14. Perbandingan Masing-maing item pertanyaan pada dimensi Responsiveness	39
Gambar 15. Perbandingan Masing-maing item pertanyaan pada dimensi Responsiveness	40
Gambar 16. Plot diagram kartesius untuk variabel.....	42
Gambar 17. Diagram kartesius masing-masing item pertanyaan dimensi Reliability	43
Gambar 18. Alur proses klaim Contact Center JNE.....	44
Gambar 19. Diagram fishbone (keterlambatan penyelesaian proses klaim)	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Peringkat <i>Top Brand Index</i> 2018 Fase 2 Jasa Kurir	7
Tabel 2. Complain terkait pelayanan <i>Contact Center</i> JNE di Media Massa	8
Tabel 3. Penelitian terdahulu	18
Tabel 4. Definisi Operasional	20
Tabel 5. Daftar Pertanyaan	21
Tabel 6. Tabel uji Validitas Persepsi (Kinerja)	32
Tabel 7. Uji <i>Reliabilitas</i> Persepsi (Kinerja) masing-masing <i>variable</i>	33
Tabel 8. Rata-rata ekspektasi dengan persepsi	35
Tabel 9. Gap dimasing-masing instrumen dimensi <i>Tangibles</i>	36
Tabel 10. Gap dimasing-masing instrumen dimensi <i>Empathy</i>	37
Tabel 11. Gap dimasing-masing instrumen dimensi <i>Reliability</i>	38
Tabel 12. Gap dimasing-masing instrumen dimensi <i>Responsiveness</i>	39
Tabel 13. Gap dimasing-masing instrumen dimensi <i>Assurance</i>	40
Tabel 14. Rata-rata nilai di masing-masing <i>variabel</i>	41
Tabel 15. Summary plotting dimensi kualitas pelayanan	42
Tabel 16. Rata-rata item pertanyaan dimensi <i>Reliability</i>	42
Tabel 17. <i>Summary plotting</i> Item Keusioner	43
Tabel 18. Sebab akibat (keterlambatan penyelesaian proses klaim)	46
Tabel 19. Sebab akibat (keterlambatan penyelesaian proses klaim)	49
Tabel 20. Sebab Akar masalah	49
Tabel 21. Solusi penyelesaian	50
Tabel 22. Program perbaikan dan <i>timeline</i>	51