

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PERNYATAAN PERUSAHAAN	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK DAN <i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II. KAJIAN TEORI	
2.1 Kepuasan Pelanggan	7
2.2 Atribut Kualitas Jasa <i>Trucking</i>	8
2.3 <i>Gap Analysis</i>	10
2.4 <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	12
2.5 <i>Quality Function Deployment</i>	14
2.5.1 Pengertian dan Fungsi QFD.....	14
2.5.2 Konstruksi <i>House of Quality</i> (HoQ)	15
2.6 Penelitian Terkait Integrasi SERVQUAL, IPA, dan QFD.....	18
2.5 Kerangka Analisis	18
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	21
3.3 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	22
3.3.1 Pengolahan Data	22
3.3.2 Analisis Data.....	23
3.4 Batasan Penelitian	24
BAB IV. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
4.1 Profil Perusahaan	25
4.2 Visi, Misi, Nilai, dan Motto Perusahaan.....	25
4.3 Struktur Organisasi	26
4.4 Portofolio Bisnis Perusahaan	27
BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Hasil	30
5.1.1 Karakteristik Responden.....	30

5.1.2 Identifikasi Atribut Kualitas Jasa <i>Trucking</i>	32
5.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	33
5.1.4 <i>Gap Analysis</i>	34
5.1.5 <i>Importance-Performance Analysis</i>	36
5.1.6 Kategorisasi Prioritas Atribut Kualitas Jasa <i>Trucking</i>	39
5.2 Pembahasan.....	40
BAB VI. PENGEMBANGAN STRATEGI	
6.1 Pengembangan Strategi dengan <i>Quality Function Deployment</i>	43
6.1.1 Identifikasi <i>Customer Requirements</i>	43
6.1.2 <i>Customer Requirements Prioritization</i>	45
6.1.3 <i>Competitive Assessment</i>	47
6.1.4 Formulasi <i>Strategic Response</i>	48
6.1.5 <i>Strategic Response Correlation Matrix</i>	53
6.1.6 <i>Relationship Matrix</i>	54
6.1.7 <i>Priority Assessment</i>	55
6.2 Rencana Implementasi Strategi.....	65
6.2.1 <i>Work Breakdown Structure (WBS)</i> dan <i>Gantt Chart</i>	65
6.2.2 <i>Responsibility Assignment Matrix (RACI Matrix)</i>	73
BAB VII. KESIMPULAN DAN SARAN	
7.1 Kesimpulan	78
7.2 Saran Implementasi.....	78
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.	Hal.
Tabel 1. Dimensi dan Atribut Kualitas Jasa Logistik.....	10
Tabel 2. Ketentuan Penilaian Hubungan di dalam <i>Correlation Matrix</i>	17
Tabel 3. Ketentuan Penilaian Hubungan di dalam <i>Relationship Matrix</i>	17
Tabel 4. Beberapa Studi Menggunakan Integrasi SERVQUAL, IPA, dan QFD	18
Tabel 5. Metode Pengumpulan Data	21
Tabel 6. Skala Likert Ekspektasi, Persepsi, dan Kepentingan (<i>Importance</i>)	22
Tabel 7. Jumlah dan Tipe Truk di Tiap Cabang	27
Tabel 8. Atribut Kualitas Jasa <i>Trucking</i>	32
Tabel 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	33
Tabel 10. <i>Gap Analysis</i> Kualitas Jasa <i>Trucking</i>	34
Tabel 11. Hasil <i>Paired Sample t Test</i> pada <i>Gap</i> Ekspektasi dan Persepsi	35
Tabel 12. Nilai Rata-Rata <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	36
Tabel 13. Perhitungan <i>Mean Difference</i> Pada <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	37
Tabel 14. Kategorisasi Prioritas Atribut Kualitas Jasa <i>Trucking</i>	39
Tabel 15. <i>Customer Requirements</i>	43
Tabel 16. Komponen <i>Customer Requirements Prioritization</i>	45
Tabel 17. <i>Raw Weight</i> dan <i>Normalized Raw Weight</i>	46
Tabel 18. <i>Competitive Assessment</i>	47
Tabel 19. Formulasi Alternatif Strategi 1	48
Tabel 20. Implikasi Alternatif Strategi 1 Terhadap <i>Customer Requirements</i>	49
Tabel 21. Formulasi Alternatif Strategi 2.....	50
Tabel 22. Implikasi Alternatif Strategi 2 Terhadap <i>Customer Requirements</i>	51
Tabel 23. Formulasi Alternatif Strategi 3.....	52
Tabel 24. Implikasi Alternatif Strategi 3 Terhadap <i>Customer Requirements</i>	53
Tabel 25. Formulasi Alternatif Strategi 4.....	54
Tabel 26. Implikasi Alternatif Strategi 4 Terhadap <i>Customer Requirements</i>	55
Tabel 27. Formulasi Alternatif Strategi 5.....	56
Tabel 28. Implikasi Alternatif Strategi 1 Terhadap <i>Customer Requirements</i>	57
Tabel 29. <i>Correlation Matrix</i>	58
Tabel 30. <i>Relationship Matrix</i>	59
Tabel 31. Perhitungan <i>Contribution</i> Strategi 1.....	60
Tabel 32. Perhitungan <i>Contribution</i> Strategi 2.....	60
Tabel 33. Perhitungan <i>Contribution</i> Strategi 3.....	61
Tabel 34. Perhitungan <i>Contribution</i> Strategi 4.....	61
Tabel 35. Perhitungan <i>Contribution</i> Strategi 5.....	62
Tabel 36. <i>Priority Assessment</i>	62
Tabel 37. <i>Gantt Chart</i> Strategi 1	67
Tabel 38. <i>Gantt Chart</i> Strategi 2 dan 5	68
Tabel 39. <i>Gantt Chart</i> Strategi 4	70
Tabel 40. <i>Gantt Chart</i> Strategi 3	72
Tabel 41. Matriks RACI Strategi 1.....	74
Tabel 42. Matriks RACI Strategi 2 dan 5.....	75
Tabel 43. Matriks RACI Strategi 4.....	76
Tabel 44. Matriks RACI Strategi 3.....	77

DAFTAR GAMBAR

No.	Hal.
Gambar 1. Grafik Pertumbuhan PDB Sektor Logistik 2014 – 2018.....	1
Gambar 2. Grafik Total Pendapatan Tahunan 2014 – 2018.....	2
Gambar 3. Grafik Pendapatan per Pelanggan 2014 – 2018.....	3
Gambar 4. Grafik Total Trip Tahunan 2014 – 2018.....	3
Gambar 5. Grafik Total Pendapatan per Trip 2014 – 2018.....	3
Gambar 6. Tingkat Kepuasan Pelanggan SP.....	4
Gambar 7. <i>Service Quality Model</i>	11
Gambar 8. Matriks IPA.....	12
Gambar 9. Modifikasi Matriks IPA.....	13
Gambar 10. <i>House of Quality</i> (HoQ).....	15
Gambar 11. Kerangka Analisis.....	19
Gambar 12. Struktur Organisasi PT Samudera Perdana Pusat tahun 2019.....	26
Gambar 13. Proses <i>Export-Import and Inter-Island Containerized Cargo</i>	27
Gambar 14. Proses <i>Direct Shipper Cargo</i>	28
Gambar 15. Proses <i>Reposition Empty Container</i>	28
Gambar 16. Proses <i>Distribution Cargo</i>	29
Gambar 17. Proses <i>Project Cargo</i>	29
Gambar 18. Proses <i>Intra Port Haulage Service</i>	29
Gambar 19. <i>Job Title</i> Responden.....	30
Gambar 20. Bidang Usaha Pelanggan.....	30
Gambar 21. Jumlah Karyawan.....	31
Gambar 22. Usia Perusahaan.....	31
Gambar 23. Lama Berlangganan.....	31
Gambar 24. Jenis Layanan.....	32
Gambar 25. Matriks <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	38
Gambar 26. <i>House of Quality</i> (HoQ) Lengkap.....	64
Gambar 27. <i>Work Breakdown Structure</i> (WBS) Strategi 1.....	65
Gambar 28. <i>Work Breakdown Structure</i> (WBS) Strategi 2 dan 5.....	67
Gambar 29. <i>Work Breakdown Structure</i> (WBS) Strategi 3.....	69
Gambar 30. <i>Work Breakdown Structure</i> (WBS) Strategi 4.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Hal.
Lampiran 1. Kuesioner Karakteristik Responden.....	84
Lampiran 2. Kuesioner Ekspektasi.....	85
Lampiran 3. Kuesioner Persepsi PT Samudera Perdana	86
Lampiran 4. Kuesioner Persepsi Kompetitor (<i>Benchmarking</i>)	87
Lampiran 5. Kuesioner <i>Importance</i>	88
Lampiran 6. Penentuan <i>Strategic Response</i> dan <i>Relationship Matrix</i>	89
Lampiran 7. <i>Strategic Response Correlation Matrix</i>	90
Lampiran 8. <i>Customer Requirements Prioritization</i>	91
Lampiran 9. <i>Competitive Assessment</i>	92
Lampiran 10. <i>Priority Assessment</i>	93
Lampiran 11. <i>House of Quality</i>	94
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Ekspektasi	95
Lampiran 13. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi	96
Lampiran 14. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Importance</i>	97
Lampiran 15. <i>Relationship Matrix</i> Strategi 1	98
Lampiran 16. <i>Relationship Matrix</i> Strategi 2	99
Lampiran 17. <i>Relationship Matrix</i> Strategi 3	100
Lampiran 18. <i>Relationship Matrix</i> Strategi 4	101
Lampiran 19. <i>Relationship Matrix</i> Strategi 5	102