

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Batasan Masalah	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.2 Tujuan Pengukuran Kepuasan Pelanggan	12
2.2 Logistik.....	12
2.2.1 <i>Third Party Logistics</i> (3PL)	12
2.2.2 Kualitas Layanan Logistik	14
2.3 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	17
2.4 <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	18
2.5 <i>Teoriya Resheniya Izobreatelskikh Zadatch</i> (TRIZ).....	20
2.6 Penelitian Terdahulu	22
2.7 Kerangka Pemikiran	29

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	30
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
3.2	Jenis dan Metode Penelitian.....	30
3.3	Tahapan Penelitian.....	30
3.3.1	Studi Pendahuluan.....	31
3.3.2	Identifikasi Masalah.....	32
3.3.3	Perumusan Masalah.....	32
3.3.4	Menetapkan Tujuan Penelitian.....	32
3.3.5	Studi Lapangan.....	33
3.3.6	Kajian Pustaka dan Pemahaman Teori.....	33
3.3.7	Penentuan Atribut Layanan.....	33
3.3.8	Penyusunan Kuesioner.....	42
3.3.9	Penyebaran Kuesioner.....	43
3.3.10	Pengumpulan Data.....	43
3.3.11	Pengolahan Data.....	43
3.3.12	Kesimpulan dan Saran.....	46
3.4	Alat dan Bahan Penelitian.....	46
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	47
4.1.1	Visi dan Misi Perusahaan.....	47
4.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan.....	47
4.1.3	Profil Armada.....	48
4.2	Pengumpulan Data.....	51
4.2.1	Data Responden.....	51
4.2.2	Data Tingkat Kepentingan dan Kepuasan.....	51
4.3	Pengolahan Data.....	55
4.3.1	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	55
4.3.2	Perhitungan <i>Service Quality</i>	57
4.4	Perbaikan Layanan Dengan Metode <i>TRIZ</i>	63
4.4.1	Perbaikan Atribut Ketepatan Waktu Pengiriman Produk.....	63
4.4.2	Perbaikan Atribut Kelengkapan APD dan Kerapihan Seragam.....	66

4.4.3 Perbaikan Atribut Petugas Memahami dan Menjalankan	
K3	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	82
RIWAYAT PENULIS.....	85



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	6 Negara Denga LPI Teratas di Dunia Tahun 2018	2
Tabel 1.2	<i>Logistic Performance Index</i> Negar-Negar ASEAN Tahun 2018..	2
Tabel 1.3	Data <i>Customer</i> PT. Hikari Ekspres Logistics	5
Tabel 2.1	Perspektif Definisi Kepuasan Pelanggan	10
Tabel 2.2	Kriteria Layanan Logistik Menurut Liao dan Kao	15
Tabel 2.3	<i>Interpretation of Customer Satisfaction Index</i>	17
Tabel 2.4	Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1	Daftar Pertanyaan Kualitas Pelayanan Logistik.....	34
Tabel 3.2	Perumusan Atribut Kualitas Layanan Logistik.....	34
Tabel 3.3	Skala <i>Likert</i> Tingkat Kepentingan	42
Tabel 3.4	Skala <i>Likert</i> Tingkat Kepuasan	42
Tabel 4.1	Profil Armada Pada <i>Customer</i> PT. Hikari Ekspree Logistics	48
Tabel 4.2	Data Responden PT. HIKAR Ekspres Logistik	51
Tabel 4.3	Data Rata-rata Tingkat Kepentingan	52
Tabel 4.4	Data Rata-rata Tingkat Kepuasan.....	53
Tabel 4.5	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Indeks</i>	55
Tabel 4.6	<i>Interpretation of Customer Satisfaction Indeks</i>	57
Tabel 4.7	Hasil Analisis <i>Gap</i>	58
Tabel 4.8	Perhitungan Skor Kepuasan	60
Tabel 4.9	Elemen Utama untuk Atribut Ketepatan Waktu Pengiriman Produk	64
Tabel 4.10	Formulasi Teknik Kontradiksi Ketepatan Waktu.....	65
Tabel 4.11	Pembahasan Solusi dan Kelayakan Kontradiksi untuk Elemen Ketepatan Waktu Pengiriman Produk.....	66
Tabel 4.12	Elemen Utama untuk Atribut Kelengkapan APD dan Seragam....	67
Tabel 4.13	Formulasi Teknik Kontradiksi Kelengkapan APD dan Seragam..	68
Tabel 4.14	Pembahasan Solusi dan Kelayakan Kontradiksi untuk Elemen Kelengkapan APD dan Seragam.....	68
Tabel 4.15	Elemen Utama Untuk Atribut Petugas Memahami dan Menjalankan K3	69
Tabel 4.16	Formulasi Teknik Kontradiksi Memahami dan Menjalankan K3.	71

Tabel 4.17 Pembahasan Solusi dan Kelayakan Kontradiksi untuk Atribut Petugas Memahami dan Menjalankan K3 71



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Perbandingan Nilai Skor 6 Indikator LPI Negara Indonesia	3
Gambar 2.1	39 <i>Contradiction Matrix TRIZ</i>	21
Gambar 2.2	40 <i>Principles of Invention TRIZ</i>	22
Gambar 2.3	Alur Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 3.1	<i>Flow Chart</i> Tahapan Penelitian.....	31
Gambar 3.2	39 <i>Contradiction Matrix TRIZ</i>	45
Gambar 3.3	40 <i>Principles of Invention TRIZ</i>	45
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Perusahaan.....	48
Gambar 4.2	Grafik Skor Kepuasan	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Ijin Penelitian.....	54
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	55

