

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Abstrak	ii
Lembar Pengesahan	iv
Surat Pernyataan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah,	8
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Batasan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.7 Kegunaan Penelitian.....	10

BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN T A S

2.1. Sejarah Perusahaan	11
2.2 Lingkup Bidang Usaha.....	13
2.3 Sumber daya	14
2.4 Tantangan Bisnis Perusahaan.....	16
2.5 Proses Bisnis	17

BAB III KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

3.1. Kajian Pustaka	20
3.1.1. Pengertian Kualitas	20
3.1.2 Pengertian Jasa.....	21
3.1.3 Karakteristik Jasa	22
3.1.4 Definisi Mutu	23
3.1.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas	24

3.1.6 Definisi PDCA	28
3.1.7 Delapan langkah dan Tujuh alat pengendalian kualitas	32
3.1.8 <i>Improvment</i>	41
3.1.9 Keluhan Pelanggan	32
3.2 Penelitian Terdahulu	45
3.3. Kerangka Pemikiran	52

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1 Jenis Penelitian	55
4.2 Variabel Penelitian	55
4.2.1 Definisi Konsep	55
4.3 Definisi Operasional	56
4.4 Populasi dan sampel	55
4.5 Lokasi Penelitian	58
4.6 Waktu Penelitian	58
4.7 Jenis dan Sumber Data	58
4.8 Teknik Pengumpulan Data	59
4.9 Metode Analisis Data	59

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian	62
5.1.1 Pengujian Kecukupan Data	62
5.1.2 Data Primer Penelitian	63
5.1.3 Langkah-langkah PDCA	64
5.1.3.1 Menentukan Tema dan Target	64
5.1.3.2 Analisa Kondisi Yang Ada	65
5.1.3.3 Analisa sebab dan Akibat	67
5.1.3.4 Menentukan Rencana Perbaikan	70
5.1.3.5 Usulan Tindakan Perbaikan Pada Fasilitas Halte	71
5.1.3.6 Evaluasi Hasil Tindakan Perbaikan	77

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan79

6.2 Saran.....80

DAFTAR PUSTAKA82

LAMPIRAN.....84



UNIVERSITAS
MERCU BUANA