

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Sistematika penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Analisis	6
2.1.1 Fungsi Analisis	6
2.1.2 Tujuan Analisis	6
2.1.3 Langkah-langkah Analisis	7

2.1.4	Analisis Data Kuantitatif	7
2.2.	Pengertian 5R	8
2.2.1	Ringkas	8
2.2.2	Rapi	8
2.2.3	Resik	9
2.2.4	Rawat	9
2.2.5	Rajin	10
2.3.	Kendala penerapan 5R	10
2.3.1	Manusia	10
2.4.	<i>Plan Do Check Act</i> (PDCA)	11
2.5.	<i>Root Cause Analysis</i>	12
2.6.	Penentuan jumlah sampel	13
2.7.	Skala Likert	13
2.8.	Pengujian Data	14
2.8.1	Uji validitas	14
2.8.2	Uji Reliabilitas	15
2.9	Penelitian Terdahulu	16
2.10	Kerangka Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN		23
3.1	Jenis Penelitian	23
3.2	Jenis Data dan Informasi	23
3.3	Metode Pengumpulan Data	24
3.4	Metode Pengolahan dan Analisis Data	27
3.5	Langkah-Langkah Penelitian	29
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		30

4.1	Pengumpulan Data	30
4.1.1	Profil Perusahaan	30
4.1.2	Jenis Layanan.....	30
4.1.3	Atribut Penerapan 5R.....	31
4.1.4	Rekapitulasi Hasil Kuesioner.....	32
4.1.5	Karakteristik Responden.....	34
4.2	Pengolahan Data.....	35
4.2.1	Uji Validitas	35
4.2.2	Uji Reliabilitas	36
4.2.3	Perhitungan bobot, Nilai indeks dan Interval skala likert variabel.....	36
4.2.4	Penentuan Atribut Prioritas dengan Analisis Indeks Skala Likert Variabel	39
4.2.5	<i>Root Cause Analysis</i>	40
4.2.6	<i>Improve</i>	42
4.2.7	<i>FGD (Focus Group Discussion)</i>	49
4.2.8	<i>Control</i>	51
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
5.1	Hasil Pengelompokkan atribut berdasarkan interpretasi indeks skala likert	48
5.2	<i>Hasil Why Why Analysis</i>	49
5.2.1	Atribut Prioritas	49
5.3	Rekomendasi Perbaikan	51
5.4	<i>Improve</i>	51
5.5	<i>Control</i>	51
5.6	Rekapitulasi.....	53

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	54
6.1 Kesimpulan.....	54
6.2 Saran.....	54
Daftar Pustaka	55

