

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Definisi Kualitas .....	12
2.1.2 Kinerja.....	14
2.1.3 Pengukuran Kinerja .....	14
2.1.3.1 Tujuan Pengukuran Kinerja .....	15
2.1.4 Standar Pengukuran Kinerja <i>Vendor</i> .....	17

2.1.5 <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i> .....	19
2.1.5.1 Metodologi AHP.....	24
2.1.5.2 Kriteria dalam Evaluasi.....	24
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	29
2.3. Pertanyaan Penelitian.....	30
2.4. Kerangka berpikir .....	31
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	32
3.1. Pendekatan Penelitian .....	32
3.2. Batasan Penelitian .....	33
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	34
3.4. Prosedur Pengumpulan Data.....	35
3.5. Teknik Analisis .....	36
3.6. Tahapan Penelitian.....	37
3.7. Keabsahan Penelitian.....	39
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	41
4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	41
4.1.1. Sejarah PT. Pakuwon Jati Tbk .....	41
4.1.2. Profil Tunjungan Plaza . .....	42
4.1.3. Struktur Organisasi . .....	44
4.1.4. Divisi Engineering Tunjungan Plaza . .....	44
4.1.5. Sistem Perawatan AC oleh <i>Vendor</i> .....	45
4.1.6. Pengukuran Kinerja yang Saat ini Dilakukan di Tunjungan Plaza.....	49
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian .....	50
4.2.1. Menentukan Kriteria Utama dan Sub Kriteria .....	50
4.2.1.1. Menentukan Kriteria Utama . .....	50

4.2.1.2. Menentukan Sub Kriteria .....	51
4.2.2. Menentukan Bobot Prioritas Kriteria Utama dan Sub Kriteria	
Menggunakan AHP .....	53
4.2.2.1. Penyusunan Hierarki AHP .....	54
4.2.2.2. Hasil Pembobotan dan Uji Konsistensi dari Kriteria Utama .....	56
4.2.2.3. Hasil Pembobotan dan Uji Konsistensi dari Sub Kriteria yang Masih Berada dalam Kriteria yang Sama.....	59
<b>BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>67</b>
5.1. Kesimpulan .....	67
5.2. Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN -----</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Dimensi dari Kualitas.....	13
Tabel 2.2 : Menunjukkan Skala.....	23
Tabel 4.1 : Kriteria dan Sub Kriteria.....	54
Tabel 4.2 : Hasil Pembobotan Kriteria Utama .....	57
Tabel 4.3 : Prioritas dari Sub Kriteria <i>Quality</i> .....	59
Tabel 4.4 : Prioritas dari Sub Kriteria <i>Cost</i> .....	60
Tabel 4.5 : Prioritas dari Sub Kriteria <i>Delivery</i> .....	61
Tabel 4.6 : Prioritas dari Sub Kriteria <i>Flexibility</i> .....	61
Tabel 4.7 : Prioritas dari Sub Kriteria <i>Responsiveness</i> .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Hierarki AHP.....	21
Gambar 2.2 : Kerangka Berpikir.....	31
Gambar 3.1 : Tahapan Penelitian.....	40
Gambar 4.1 : Struktur Divisi <i>Engineering</i> .....	44
Gambar 4.2 : Hierarki AHP Rancangan Penilaian Kinerja <i>Vendor</i> .....	56
Gambar 4.3: Hierarki AHP Rancangan Penilaian Kinerja <i>Vendor</i> dan Pembobotan.....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Struktur Organisasi Tunjungan Plaza .....	
Lampiran 2 : Hasil Wawancara .....	
Lampiran 3 : Kuesioner Validasi. ....	
Lampiran 4 : Hasil Pengolahan <i>Expert Choice</i> 11.....	
Lampiran 5 : Surat Keterangan Penelitian. ....	
Lampiran 6 : Dokumentasi.....	
Lampiran 7 : Indikator Pengukuran <i>Vendor Pefotmance Indikator</i> .....	
Lampiran 8 : <i>Log Sheet</i> . ....	