

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi	iii
Kata Pengantar	vi
Abstraksi	vii
<i>Abstract</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Kualitas.....	10
2.1.1.1 Kualitas Jasa Pelayanan.....	11
2.1.1.2 Strategi Kualitas Jasa	14
2.1.1.3 Meningkatkan Kualitas Jasa	15
2.1.1.4 Perbaikan Kualitas Jasa	18
2.1.2 Manajemen Kualitas	21
2.1.2.1 Tahapan Penerapan Sistem Manajemen Kualias	
2.1.3 <i>Critical to Quality</i> (CTQ)	24
2.1.3.1 Proses Pembuatan <i>Critical to Quality</i> (CTQ).....	25
2.1.4 Metode <i>Analytic Network Process</i> (ANP)	27
2.1.4.1 Pengertian Metode <i>Analytic Network Process</i> (ANP)...	27
2.1.4.2 Kelebihan Metode ANP.....	29
2.1.4.3 Konsep Dasar <i>Analytic Network Process</i> (ANP).....	31
2.1.4.4 Tahapan Metode ANP	33
2.1.4.5 Penentuan Prioritas Akhir	38
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	39
2.3 Kerangka Berpikir.....	40
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian	41
3.2 Ruang Lingkup Penelitian	42
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	42
3.4 Prosedur Pengumpulan Data.....	43
3.4.1 Survey Pendahuluan	43

3.4.2	Studi Lapangan	43
3.5	Teknik Analisis Data	45
3.6	Keabsahan Hasil Penelitian	48

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan	50
4.1.1	Sejarah Perkembangan Perusahaan	50
4.1.2	Produk dan Jasa	51
4.1.3	Daftar Pelanggan	52
4.1.4	Visi dan Misi Perusahaan	53
4.1.5	Struktur Organisasi	53
4.2	Proses Bisnis PT.Pelayaran Hub Maritim Indonesia	54
4.3	Identifikasi <i>Critical to Quality</i> Dalam Layanan Jasa <i>Bunker Service</i>	56
4.4	<i>Analytic Network Process (ANP)</i>	57
4.4.1	Penentuan <i>Cluster</i> dan Kriteria	57
4.4.2	Penentuan Hubungan Ketergantungan	60
4.4.3	Pembuatan <i>Super Matrix</i>	63
4.4.4	Analisis Hubungan Saling Ketergantungan Antar Kriteria dan Alternatif	65
4.4.5	Hasil Pembobotan Akhir Kriteria	69

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan	73
5.2	Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbedaan ANP dan AHP	28
Tabel 2.2	Skala Perbandingan Fundamental ANP	33
Tabel 2.3	Tabel Nilai Random <i>Consistecy Index</i> (RI)	36
Tabel 4.1	Agen <i>Bunker Service</i> PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia	51
Tabel 4.2	Daftar Pelanggan PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia	52
Tabel 4.3	Tabel <i>Cluster</i> dan Kriteria	60
Tabel 4.4	Hasil Rekap Kuesioner Hubungan Ketergantungan	61
Tabel 4.5	<i>Weighted Super Matrix</i>	64
Tabel 4.6	Analisis Kriteria yang Mempengaruhi Kesepakatan <i>Sounding</i>	65
Tabel 4.7	Analisis Kriteria yang Mempengaruhi Menunjukkan Bukti Tera Flow Meter dan Kalibrasi Peralatan (K2)	66
Tabel 4.8	Analisis Kriteria yang Mempengaruhi <i>Bunker Service</i> (K3).....	66
Tabel 4.9	Analisis Kriteria yang Mempengaruhi Sampel Bahan Bakar (M1)	67
Tabel 4.10	Analisis Kriteria yang Mempegaruhi Bukti Uji Kualitas Laboratorium (M2)	68
Tabel 4.11	Analisis Kriteria yang Mempengaruhi Waktu <i>Pre-order</i> (W1)	68
Tabel 4.12	Analisis Kriteria yang Mempengaruhi Cadangan BBM dalam Kapal	69
Tabel 4.13	Tabel Hasil Normalitas <i>Limit Matrix</i>	70
Tabel 4.14	Hasil Pembobotan dari <i>Cluster</i> Kuantitas	70
Tabel 4.15	Hasil Pembobotan dari <i>Cluster</i> Mutu	71
Tabel 4.16	Hasil Pembobotan dari <i>Cluster</i> Waktu	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Matrix Blok i dan j	35
Gambar 2.2	Format Dasar <i>Super Matrix</i>	37
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT.Pelayaran Hub Maritim Indonesia	54
Gambar 4.2	<i>Flow Chart</i> Proses Bisnis PT.Pelayaran Hub Maritim Indonesia	55
Gambar 4.3	Hasil Pembuatan Model dengan <i>Super Decision ANP</i> Versi 2.4.0.....	62
Gambar 5.1	Proses <i>Sounding</i> Kapal.....	75
Gambar 5.2	Proses Pengambilan Sampel Tertutup.....	76
Gambar 5.3	<i>Ullange Temperature and Interface</i>	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil Pengolahan Data Perbandingan Dengan Software <i>Super Decision 2.4.0</i>
Lampiran 3	<i>Unweighted Supermatrix</i>
Lampiran 4	<i>Limit Matrix</i>
Lampiran 5	Kuisisioner 1 Penentuan Hubungan Subkriteria
Lampiran 6	Kuisisioner 2 Bobot Pengaruh Kriteria dan Subkriteria
Lampiran 7	Validasi <i>Validasi Critical To Quality (CTQ), Cluster</i> dan Kriteria
Lampiran 8	Wawancara 1
Lampiran 9	Wawancara 2
Lampiran 10	Surat Ijin Penelitian
Lampiran 11	Surat Rekomendasi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Matrix Blok i dan j	35
Gambar 2.2	Format Dasar <i>Super Matrix</i>	37
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT.Pelayaran Hub Maritim Indonesia	54
Gambar 4.2	<i>Flow Chart</i> Proses Bisnis PT.Pelayaran Hub Maritim Indonesia	55
Gambar 4.3	Hasil Pembuatan Model dengan <i>Super Decision ANP</i> Versi 2.4.0.....	62
Gambar 5.1	Proses <i>Sounding</i> Kapal.....	75
Gambar 5.2	Proses Pengambilan Sampel Tertutup.....	76
Gambar 5.3	<i>Ullange Temperature and Interface</i>	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil Pengolahan Data Perbandingan Dengan Software <i>Super Decision 2.4.0</i>
Lampiran 3	<i>Unweighted Supermatrix</i>
Lampiran 4	<i>Limit Matrix</i>
Lampiran 5	Kuisisioner 1 Penentuan Hubungan Subkriteria
Lampiran 6	Kuisisioner 2 Bobot Pengaruh Kriteria dan Subkriteria
Lampiran 7	Validasi <i>Validasi Critical To Quality (CTQ), Cluster</i> dan Kriteria
Lampiran 8	Wawancara 1
Lampiran 9	Wawancara 2
Lampiran 10	Surat Ijin Penelitian
Lampiran 11	Surat Rekomendasi