

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
2.1 Definisi Jasa .....	10
2.2 Kualitas .....	11
2.3 Kualitas Pelayanan .....	12

2.4 <i>Quality-Function-Deployment</i> (QFD).....	14
2.4.1 Manfaat QFD .....	16
2.4.2 Aktifitas QFD.....	17
2.4.3 Tahapan-Tahapan Pengimplementasian dan Proses QFD .....	19
2.5 <i>House Of Quality</i> (HOQ) .....	21
2.6 Definisi Pelabuhan .....	26
2.7 Kegiatan Bongkar Muat .....	27
2.8 Penelitian Sebelumnya .....	28
2.9 Research Questions .....	30
2.10 Kerangka Pemikiran.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	33
3.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	34
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	35
3.4 Prosedur Pengumpulan Data .....	35
3.5 Teknik Keabsahan Data .....	37
3.6 Teknik Analisis .....	38
3.7 Tahapan Penelitian .....	40
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Sejarah PT Berlian Jasa Terminal Indonesia Port.....	44

4.2 Identitas Perusahaan .....	46
4.3 Visi, Misi dan Motto PT BJTI Port.....	47
4.4 Logo perusahaan PT BJTI Port.....	47
4.5 Bidang Usaha dan Layanan Utama.....	48
4.6 Pelayanan Bongkar Muat Peti kemas pada PT BJTI Port.....	50
4.7 Struktur Organisasi PT BJTI Port .....	52
4.8 Hasil survey kepuasan pelanggan BJTI Tahun 2018 beserta Analisis Dengan Metode <i>Importance-Performance-Analysis</i> (IPA) .....	54
4.8.1 Responden Penelitian .....	54
4.8.2 Indeks Kepuasan Pelanggan Manajer Operasional .....	55
4.8.3 Nilai Kesenjangan (GAP) Manajer Operasional.....	56
4.8.4 Hasil Analisis Kepuasan Pelanggan dengan metode <i>Importance- Performance-Analysis</i> .....	57
4.9 Analisis <i>Customer Requirement / Customer Need</i> .....	60
4.10 Analisis <i>Technical Requirement / Technical Respon</i> .....	60
4.11 Analisis hubungan <i>CR</i> dan <i>TR</i> .....	61
4.12 Hubungan antar Respon Teknis ( <i>Technical Matrix</i> ).....	63
4.13 Analisis <i>Planning Matrix</i> .....	66
4.13.1 <i>Customer Satisfaction Performance</i> .....	66
4.13.2 <i>Importance To Customer</i> .....	67
4.13.3 <i>Goal</i> .....	68
4.13.4 <i>Improvement Ratio</i> .....	69
4.13.5 <i>Sales Point</i> .....	71
4.13.6 <i>Raw Weight</i> .....	71
4.13.7 <i>Normalized Raw Weight</i> .....	72
4.14 Analisis <i>Priority</i> .....	74

4.15 Analisis <i>Competitive Assesment</i> .....	74
4.16 Penerapan House-Of-Quality .....	75
4.17 Rancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan .....	75
4.18 Implikasi Manajerial .....	77
4.19 Keterbatasan Penelitian.....	77

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	79
5.2 Saran.....	80

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**