

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Pertanyaan Penelitian	9
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	9
1.6. Ruang Lingkup Penelitian	10
1.7. Sistematika Penulisan	11
BAB II	13
LANDASAN TEORI	13
2.1. Logistik	13
2.2. Ishikawa Diagram	32
2.3. Kajian Penelitian Terdahulu	37
2.4. Kerangka Pikir	40
BAB III	42
METODE PENELITIAN	42
3.1. Desain Penelitian	42
3.2. Metode Pengumpulan Data	46
3.3. Instrumen Penelitian	48
3.4. Metode Analisa data	50
3.5. Teknik Analisis Data	51
BAB IV	55

HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Profil Kasus	55
4.2 Analisis Data dan Hasil Penelitian	56
BAB V	88
SIMPULAN	88
5.1 Simpulan	88
5.2 Implikasi Manajerial	90
5.3 Keterbatasan Penelitian	91
5.4 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	96