

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Lingkup Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 <i>Service Blueprint</i>	8
2.2 ISO 10002:2018	14
2.3 Kajian Penelitian Terdahulu	16
2.4 Kerangka Penelitian	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Desain Penelitian.....	18
3.2 Metode Pengumpulan Data	19
3.3 Instrumen Penelitian.....	20
3.4 Metode Analisis Data	22
3.5 Profil Kasus.....	22
3.5.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Nilai dan Struktur Organisasi Perusahaan ..	Error! Bookmark not defined.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Profil Responden	24
4.2 Identifikasi Proses Layanan.....	25
4.2.1 Proses Layanan Pengaduan Konsumen Area Barat	28
4.2.2 Proses Layanan Pengaduan Konsumen Area Timur	30
4.3 Pengukuran Prioritas Atribut Layanan Pengaduan Konsumen Merujuk pada ISO 10002:2018.....	32
4.4 Pemetaan <i>Service Blueprint</i> pada Proses Layanan Pengaduan Konsumen PAM JAYA	35
4.5 Pengembangan Proses Layanan Berdasarkan Pengukuran Prioritas Atribut dan Pemetaan <i>Service Blueprint</i> Layanan Pengaduan Konsumen PAM JAYA.....	39
4.6 Pembahasan.....	45
BAB V SIMPULAN	48
5.1 Simpulan	48
5.2 Implikasi Penelitian	49
5.3 Keterbatasan dan Penelitian Selanjutnya	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	53