

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| ABSTRAK..... | xii |
| <i>ABSTRACT</i> | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian | 6 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| 1.6 Lingkup Penelitian | 7 |
| 1.7 Sistematika Penulisan..... | 8 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 9 |
| 2.1 Landasan Teori | 9 |
| 2.1.1 Proses Bisnis | 9 |
| 2.1.2 <i>Product-Service System</i> | 10 |

| | | |
|---|---|----|
| 2.1.3 | <i>Service Blueprint</i> | 14 |
| 2.1.4 | <i>Poka-Yoke</i> | 17 |
| 2.2 | Kajian Penelitian Terdahulu | 18 |
| 2.3 | Kerangka Penelitian | 19 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | | 22 |
| 3.1 | Desain Penelitian | 22 |
| 3.2 | Metode Pengumpulan Data | 23 |
| 3.2.1 | Observasi..... | 23 |
| 3.2.2 | Wawancara..... | 26 |
| 3.3 | Instrumen Penelitian..... | 28 |
| 3.4 | Metode Analisis Data | 34 |
| 3.5 | Profil Perusahaan..... | 35 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | | 37 |
| 4.1 | Hasil Observasi dan Wawancara Proses Layanan..... | 37 |
| 4.1.1 | Proses Layanan Produk Jadi..... | 37 |
| 4.1.2 | Proses Layanan Produk Modifikasi | 41 |
| 4.1.3 | Proses Layanan Produk <i>Custom</i> | 46 |
| 4.1.4 | Proses Layanan Perbaikan Produk..... | 52 |
| 4.2 | Hasil Observasi dan Wawancara Proses Pendukung Layanan..... | 56 |
| 4.2.1 | Proses Pengadaan dan Produksi Produk | 56 |
| 4.2.2 | Pencatatan Transaksi dan Keuangan..... | 57 |
| 4.2.3 | Proses Pengadaan Bahan Baku | 58 |
| 4.3 | Hasil Observasi Bukti Fisik..... | 59 |
| 4.4 | Hasil Observasi dan Wawancara Potensi Kegagalan | 61 |
| 4.5 | Pembahasan | 64 |

| | | |
|----------------------|---|-----|
| 4.5.1 | <i>Service Blueprint</i> Layanan Produk Jadi | 64 |
| 4.5.2 | <i>Service Blueprint</i> Layanan Produk Modifikasi | 69 |
| 4.5.3 | <i>Service Blueprint</i> Layanan Produk <i>Custom</i> | 77 |
| 4.5.4 | <i>Service Blueprint</i> Layanan Perbaikan Produk..... | 84 |
| 4.5.5 | Titik Potensi Kegagalan | 90 |
| 4.5.6 | Tindakan Pencegahan..... | 96 |
| BAB V SIMPULAN | | 101 |
| 5.1 | Simpulan..... | 101 |
| 5.2 | Implikasi | 103 |
| 5.3 | Keterbatasan | 104 |
| 5.4 | Saran | 104 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 105 |