

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Batasan Penelitian	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Teori Logistik.....	10
2.1.1 Proses Umum Pada Perusahaan Ekspedisi.....	11
2.2 Faktor Penyebab Kegagalan Kinerja Pada <i>Last Mile</i>	15
2.3 <i>Failure Mode And Effect Analysis</i> (FMEA).....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Desain Penelitian.....	22
3.2 Instrumen Penelitian Dan Teknik Pengumpulan Data	23

3.2.1. Tinjauan Lapangan	23
3.2.2 Wawancara Responden	24
3.2.3 Kuesioner FMEA	25
3.3 Teknik Analisi Data	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Deskripsi Data	29
4.1.1 Hub Ceper	29
4.1.2 Hub Bekasi Medan Satria	30
4.2 Proses Bisnis Pada PT XYZ	31
4.2.1 Alur Proses Pada <i>Last Mile</i>	34
4.3 Hasil Tinjauan Lapangan	37
4.4 Hasil Wawancara	42
4.5 Hasil Pengelompokkan Faktor-Faktor	44
4.6 Hasil Penentuan Prioritas Faktor Kegagalan Pada <i>Last Mile</i>	51
4.7 Hasil Pembahasan Faktor Prioritas	60
BAB V SIMPULAN	65
5.1 Simpulan	65
5.2 Implikasi	66
5.3 Keterbatasan	66
5.4 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68