

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.6 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II .....</b>	<b>10</b>
2.1 Definisi Layanan .....	10
2.1.1 Karakteristik Layanan.....	10
2.2 Proses Layanan Pembuatan Legalitas.....	12
2.3 Strategi Pemasaran dan Slogan dalam Layanan Jasa .....	14
2.3.1 Slogan sebagai Alat Pemasaran .....	14
2.3.2 Risiko dan Tantangan dalam Penggunaan Slogan .....	16
2.4 Cetak Biru Layanan .....	18
2.4.1 Pengertian Cetak biru layanan .....	18
2.4.2 Struktur Dasar Cetak Biru Layanan .....	18
2.4.3 Merancang Cetak Biru Layanan.....	22
2.4.4 Manfaat Cetak Biru Layanan .....	23

2.4.5 Faktor Penyebab Hambatan dan Peran Cetak Biru Layanan .....	26
2.5 Rancangan Proses dalam Pengelolaan Layanan.....	29
2.6 Integrasi <i>Poka-Yoke</i> dalam Cetak biru layanan.....	31
2.6.1 Penerapan <i>Poka-Yoke</i> dalam Cetak biru layanan.....	31
<b>BAB III.....</b>	<b>33</b>
3.1 Desain Penelitian .....	33
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	35
3.3 Sumber Data.....	40
3.3.1 Data Primer .....	41
3.3.2 Data Sekunder .....	42
3.4 Kualitas Penelitian.....	42
3.4.1 Validitas .....	42
3.4.2 Reliabilitas .....	44
3.5 Lingkup Penelitian.....	45
3.5.1 Lokasi Penelitian .....	45
3.5.2 Fokus penelitian .....	45
3.5.3 Analisis desain proses layanan.....	46
3.5.4 Bahasan Penelitian .....	47
3.6 Metode Analisis Data.....	48
<b>BAB IV .....</b>	<b>51</b>
4.1 Analisis Rancangan Proses Layanan Saat Ini .....	51
4.1.1 Deskripsi Cetak Biru Layanan Legalweb Saat Ini .....	55
4.2 Identifikasi Titik Hambat dan Faktor Tertundanya Pembayaran .....	65
4.3 Rekomendasi Perbaikan Desain Proses Layanan .....	70
<b>BAB V.....</b>	<b>80</b>
5.1. Simpulan .....	80
5.2. Implikasi Manajerial .....	84
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>86</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>89</b>