

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.5.1 Manfaat Bagi Penulis	8
1.5.2 Manfaat Akademis	8

1.5.3	Manfaat Bagi Perusahaan.....	8
1.6	Lingkup Penelitian	9
1.7	Sistematika Penulisan	9
BAB II. LANDASAN TEORI		11
2.1	Jasa Pelayanan (<i>Services</i>).....	11
2.1.1	Definisi Jasa Pelayanan (<i>Services</i>).....	11
2.1.2	Karakteristik Jasa Pelayanan (<i>Services</i>).....	12
2.2	Definisi Kualitas	13
2.2.1	Kualitas Jasa Pelayanan (<i>Services</i>)	14
2.2.2	<i>Gap</i> (Kesenjangan) Kualitas Jasa Pelayanan	15
2.2.3	SERVQUAL	17
2.2.4	Kualitas Jasa Pelayanan Internal (<i>Internal Service Quality</i>)	19
2.2.5	Produsen Internal dan Konsumen Internal.....	20
2.3	<i>Service Profit Chain</i>	21
2.3.1	Service Blueprint	23
2.3.2	Hambatan Untuk Peningkatan Jasa Pelayanan Internal	27
2.4	Kajian Penelitian Terdahulu	28
2.5	Kerangka Penelitian	29
BAB III. METODA PENELITIAN		32
3.1	Desain Penelitian	32

3.2	Metoda Pengumpulan Data.....	33
3.3	Instrumen Penelitian	37
3.4	Metoda Analisis Data.....	38
3.5	Langkah Penelitian.....	38
3.6	Profil Kasus.....	39
3.6.1	Profil <i>Perusahaan</i>	40
3.6.2	Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Perusahaan.....	42
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		44
4.1	Analisis <i>Gap</i> Kualitas Layanan Internal	44
4.1.1	Identifikasi Dimensi dan Atribut Kualitas Pelayanan Internal ...	44
4.1.2	Identifikasi Produsen dan Konsumen Internal	45
4.1.3	<i>Service Blueprint</i> Pada <i>Overhaul</i> Pembangkit.....	46
4.1.4	Alur Hubungan Kerja Antar Bagian	50
4.1.5	Kualitas Jasa Pelayanan Internal Pada <i>Overhaul</i> Pembangkit....	54
4.2	Identifikasi Faktor Internal Yang Menghambat Kualitas Layanan.....	56
4.3	Rumusan Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Internal	60
BAB V. SIMPULAN		65
5.1	Simpulan	65
5.2	Keterbatasan.....	68
5.3	Saran	68



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**Analisis Kualitas Pelayanan Internal Dengan Metode Service Profit Chain Pada Pemeliharaan
Pembangkit
Listrik di PT Indonesia Power**

SUJADI, Fahmy Radhi, M.B.A., Ph.D.

Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR PUSTAKA.....70

LAMPIRAN.....72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pencapaian Durasi OH PLTGU Priok 2016-2017.....	5
Tabel 2.1	Hambatan Peningkatan Jasa Pelayanan Internal.....	28
Tabel 2.2	Rangkuman Penelitian Terdahulu Terkait Jasa Pelayanan Internal.....	28
Tabel 3.1	Daftar dan Profil Singkat Responden FGD.....	33
Tabel 3.2	Daftar dan Profil Singkat Narasumber Wawancara.....	35
Tabel 3.3	Daftar Observasi Penelitian.....	36
Tabel 4.1	Peserta dan Waktu Pelaksanaan FGD	42
Tabel 4.2	Dimensi dan Atribut Kualitas Pelayanan Internal	43
Tabel 4.3	Produsen Internal dan Konsumen Internal Pada <i>Overhaul</i> Pembangkit	44
Tabel 4.4	Penjelasan Alur Hubungan Kerja Antar Bagian Pada Pekerjaan <i>Overhaul</i>	51
Tabel 4.5	Penilaian Terhadap Pelayanan Dalam Kualitas Jasa Internal	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Konsumsi Listrik (kWh/kapita) Tahun 2014-2017.....	1
Gambar 2.1	Model Kualitas Pelayanan	16
Gambar 2.2	Model <i>The Service Profit Chain</i>	22
Gambar 2.3	Komponen <i>Service Blueprint</i>	24
Gambar 2.4	Contoh <i>Service Blueprint</i> Pada <i>Stout's Island Lodge</i>	27
Gambar 2.5	Kerangka Teori Penelitian	29
Gambar 2.6	Kerangka Penelitian	30
Gambar 3.1	Produk dan Layanan PT Indonesia Power	39
Gambar 3.2	Peta Operasi PT Indonesia Power	40
Gambar 4.1	<i>Service Blueprint</i> Pada Pekerjaan <i>Overhaul</i> Pembangkit	47
Gambar 4.2	Alur Hubungan Kerja Antar Bagian Pada Pekerjaan <i>Overhaul</i> ...	51