



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	<b><i>i</i></b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b><i>ii</i></b>
<b>LEMBAR PENYATAAN</b> .....	<b><i>iii</i></b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b><i>iv</i></b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b><i>vi</i></b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b><i>viii</i></b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b><i>ix</i></b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b><i>x</i></b>
<b>INTISARI</b> .....	<b><i>xi</i></b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b><i>xii</i></b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Lingkup Penelitian.....	8
1.7 Sistematika Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Manajemen Operasi Jasa.....	11
2.2 Konsep <i>Service Blueprint</i> .....	13
2.2.1 Definisi <i>Service Blueprint</i> .....	13
2.2.2 Komponen <i>Service Blueprint</i> .....	13
2.2.3 Tahapan Dalam Membuat <i>Service Blueprint</i> .....	16
2.2.4 Manfaat <i>Service Blueprint</i> .....	19
2.3 <i>Flow Process Charts</i> .....	21
2.4 Hubungan <i>Service Blueprint</i> Dengan Standardisasi.....	22
2.4.1 Konsep Standardisasi.....	22



2.5 Kerangka Penelitian.....	28
2.6 Kajian Penelitian Terdahulu.....	30
<b>BAB III METODA PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1 Desain Penelitian.....	33
3.2 Metoda Pengumpulan Data.....	35
3.3 Validitas Penelitian.....	37
3.4 Reliabilitas Penelitian.....	39
3.5 Instrumen Penelitian.....	39
3.6 Metoda Analisis Data.....	43
3.7 Profil Kasus.....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1 Profil Perusahaan.....	47
4.2 Jasa Tes Darah dan Metoda ELISA.....	47
4.3 Data Historis Variasi Waktu dan Proses.....	51
4.4 Pemetaan Proses Jasa Tes Darah Hewan.....	55
4.4.1 Diagram <i>Service Blueprint</i> .....	55
4.4.2 Hasil Analisis <i>Service Blueprint</i> .....	58
4.4.3 Hasil Pemetaan <i>Flow Process Charts</i> dan Perhitungan Waktu Observasi.....	64
4.5 Perhitungan Waktu Standar.....	70
4.5.1 Waktu Normal.....	70
4.5.2 <i>Service Blueprint</i> Dengan Waktu Standar.....	73
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>75</b>
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Implikasi.....	77
5.3 Rekomendasi.....	78
5.4 Keterbatasan dan Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>83</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Neraca Ekspor Impor Obat Hewan Indonesia 2012-2016.....	2
Tabel 1.2 Populasi Ternak Unggas Indonesia Tahun 2013-2016.....	3
Tabel 1.3 Jumlah Produksi Ayam Pedaging Indonesia Tahun 2013-2016.....	3
Tabel 1.4 Konsumsi Daging Per Kapita Tahun 2015-2016.....	4
Tabel 2.1 Manfaat Standardisasi.....	23
Tabel 3.1 Pedoman Wawancara dan FGD.....	40
Tabel 3.2 Faktor Peringkat Kinerja <i>Westinghouse</i> .....	44
Tabel 3.3 Peringkat Kinerja.....	45
Tabel 4.1 Hasil Analisis Service Blueprint.....	59
Tabel 4.2 Hasil Analisis Flow Process Charts Dan Waktu Observasi.....	67
Tabel 4.3 Peringkat Kinerja.....	70
Tabel 4.4 Rekapitulasi Waktu Normal Dan Waktu Standar.....	71



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Komposisi <i>Service Blueprint</i> .....	14
Gambar 2.2 Contoh <i>Flow Process Charts</i> .....	22
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian.....	28
Gambar 3.1 Alur Proses Penelitian.....	34
Gambar 3.2 Triangulasi Metoda Pengumpulan Data .....	38
Gambar 3.3 Triangulasi Sumber Data.....	38
Gambar 3.4 Contoh Formulir <i>Flow Process Charts</i> .....	43
Gambar 4.1 Diagram Proses Inti Pengetesan Darah.....	50
Gambar 4.2 Variasi Waktu Tempuh Penyelesaian Jasa.....	52
Gambar 4.3 <i>Service Blueprint</i> Penyediaan Jasa Tes Darah di PT. ABC.....	57
Gambar 4.4 <i>Service Blueprint</i> Penyediaan Jasa Tes Darah Dengan Waktu Standar di PT. ABC.....	74



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rekapitulasi Data Hostoris Variasi Waktu Tempuh.....	83
Lampiran 2 Gambar Sampel Darah.....	86
Lampiran 3 Gambar Ekstraksi Darah Menjadi Serum.....	87
Lampiran 4 Gambar Penyimpanan Serum.....	88
Lampiran 5 Gambar Laboratorium PT. ABC.....	88
Lampiran 6 Gambar Formulir Permintaan Tes.....	89
Lampiran 7 Gambar Hasil Tes.....	91
Lampiran 8 Gambar Hasil Prediksi Tanggal Vaksinasi.....	93
Lampiran 9 Pemetaan Proses Melalui Formulir <i>Flow Process Charts</i> .....	95