



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Lingkup Penelitian	9
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 <i>Product-Service Systems</i> (PSS)	12
2.2 <i>Service Blueprint</i>	17
2.2.1 Persyaratan <i>Service Blueprint</i> pada PSS	21
2.2.2 <i>Industrial Service Blueprint</i> (ISB)	23
2.2.3 Prinsip-prinsip pemetaan <i>Industrial Service Blueprint</i> (ISB)	25
2.3 <i>Poka yoke</i>	27
2.4 Kajian Penelitian Terdahulu	28



2.5 Kerangka Penelitian	30
BAB III METODA PENELITIAN	32
3.1 Desain Penelitian	32
3.2 Metode Pengumpulan Data	33
3.2.1 Sumber Data	34
3.2.2 Pengumpulan Data	35
3.3 Instrumen Penelitian	38
3.4 Metode Analisis Data	39
3.5 Profil PT Mandiri Jogja Internasional	39
3.5.1 Struktur Organisasi	42
3.5.2 Visi dan Misi Perusahaan	43
3.5.3 Fasilitas	43
3.5.4 Pemasaran	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Deskripsi Data	46
4.1.1 Hasil Pengamatan	47
4.1.2 Wawancara	65
4.2 Pembahasan	70
BAB V SIMPULAN	79
5.1 Simpulan	79
5.2 Implikasi	80
5.3 Keterbatasan	81
5.4 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Produksi Industri Manufaktur Besar dan Sedang Menurut Jenis Industri Tahun 2018	3
Tabel 2.1 Persyaratan Pemetaan pada Perusahaan dengan Karakteristik <i>Hybrid</i> .	24
Tabel 2.2 Lanjutan	25
Tabel 2.3 Kajian Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 2.4 Lanjutan	30
Tabel 3.1 Observasi Penelitian.....	36
Tabel 3.2 Partisipan Wawancara.....	37
Tabel 3.3 Lanjutan	38
Tabel 4.1 Lama Waktu Layanan kepada Konsumen	64
Tabel 4.2 <i>Failed Points</i> pada Proses Layanan di <i>Showroom</i>	69
Tabel 4.3 <i>Failed Points</i> pada Proses Produksi.....	69
Tabel 4.4 Solusi Titik Kegagalan pada Layanan <i>Showroom</i>	70
Tabel 4.5 Solusi Titik Kegagalan pada Proses Produksi	76



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Jumlah UMKM di Indonesia Tahun 1997-2013	2
Gambar 2.1 Kategori <i>Product-Service System</i> (PSS)	14
Gambar 2.2. Prinsip Dasar <i>Service Blueprint</i>	20
Gambar 2.3 Kekurangan dan Kelebihan Metode Proses Pemetaan.....	22
Gambar 2.4 Bentuk Dasar <i>Industrial Service Blueprint</i>	26
Gambar 2.5 Kerangka Penelitian	31
Gambar 3.1 Produk PT Mandiri Jogja Internasional	41
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Mandiri Jogja Internasional.....	42
Gambar 4.1 Proses Layanan di <i>Showroom</i>	48
Gambar 4.2 Diagram Alur Layanan <i>Showroom</i>	49
Gambar 4.3 Diagram Alur Layanan <i>Custom</i>	52
Gambar 4.4 Diagram Alur Proses Produksi.....	55
Gambar 4.5 <i>Service Blueprint</i> PT Mandiri Jogja Internasional	56
Gambar 4.6 Fasilitas di Luar <i>Showroom</i> Bucini	57
Gambar 4.7 Fasilitas di dalam <i>Showroom</i> Bucini Lantai 1.....	58
Gambar 4.8 Fasilitas di dalam <i>Showroom</i> Bucini Lantai 2.....	59
Gambar 4.9 <i>Job Description</i> Kasir Bucini.....	71
Gambar 4.10 Prosedur Layanan <i>Showroom</i> Bucini	72
Gambar 4.11 Kartu Stok Produk Tas Sebelum dan Sesudah Terjual	73
Gambar 4.12 Kartu Stok Produk Alas Kaki Sebelum dan Sesudah Terjual	74
Gambar 4.13 Daftar Kelengkapan Produk Bucini	75
Gambar 4.14 Lembar Detail Produk Manual	77
Gambar 4.15 Lembar Detail Produk Baru	78



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I PENGAMATAN FISIK <i>SHOWROOM</i>	86
LAMPIRAN II PENGAMATAN FISIK PABRIK.....	92
LAMPIRAN III STRUKTUR ORGANISASI PT MANDIRI JOGJA INTERNASIONAL	101
LAMPIRAN IV TRANSKRIP WAWANCARA	102