

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.5 Motivasi Penelitian	6
1.6 Kontribusi Penelitian	6
1.7 Ruang Lingkup	7
1.8 Sistematika Penulisan	7
BAB II	9
2.1 Kinerja	9
2.2 Evaluasi/Penilaian Kinerja	10
2.3 Efisiensi	13
2.4 Efektivitas	14
2.5 Kompensasi	15
2.6 Kompetensi	17
2.7 Kepuasan Kerja	18
2.8 Komitmen Karyawan	20
2.9 Kepemimpinan	21

2.10 Kepuasan Pelanggan.....	23
2.11 Kualitas Pelayanan	25
2.12 Pengembangan SDM.....	26
2.13 Profitabilitas	27
BAB III.....	32
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	32
3.2 Rasionalitas Objek Penelitian.....	33
3.3 Jenis Penelitian	35
3.4 Sumber Data	37
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data	39
3.7 Teknik Analisis Data	42
3.7.1 Reduksi Data	44
3.7.2 Penyajian Data.....	46
3.7.3 Pengambilan Kesimpulan.....	47
3.8 Pengujian Data	47
BAB IV	51
4.1 Deskripsi Data	51
4.2 Analisis Wawancara	52
4.3 Evaluasi Kinerja Dalam Pengiriman Barang Berbasis Efisiensi Terhadap Profitabilitas dan Analisis Data.....	54
4.3.1 Kinerja Dalam Pengiriman Barang Berbasis Efisiensi Terhadap Profitabilitas UD Griyasari.....	56
4.3.1.1 Kualitas Kinerja dan Sumber Daya Manusia	56
4.3.1.2 Kuantitas.....	61
4.3.1.3 Ketepatan Waktu	64
4.3.1.4 Efektivitas.....	66
4.3.1.5 Kemandirian	70
4.3.1.6 Komitmen Kerja	72
4.3.2 Analisis Efisiensi Biaya Pengiriman Terhadap Profitabilitas UD Griyasari	75

4.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Dalam Pengiriman Barang Berbasis Efisiensi Terhadap Profitabilitas Pada UD Griyasari	88
4.3.3.1 Kesejahteraan Karyawan	88
4.3.3.2 Peraturan Kerja	92
4.3.3.3 Kemampuan Modal	95
4.3.3.4 Kepuasan Pelanggan	98
4.3.4 Upaya Peningkatan Pelayanan Pengiriman Barang Berbasis Efisiensi Dalam Memperkuat Profitabilitas Pada UD Griyasari	102
4.3.4.1 Penyederhanaan Prosedur Pengiriman Barang Berbasis Efisiensi Dalam Penguatan Profitabilitas Perusahaan	102
4.3.4.2 Peningkatan Sarana dan Prasarana Pengiriman Barang	104
4.3.4.3 Membangun Kepercayaan dan Memperluas Jaringan	105
4.3.4.4 Kegigihan Dalam Penguatan Profitabilitas Untuk Mewujudkan Harapan	107
4.4 Hasil Temuan dan Pembahasan	108
BAB V	114
5.1 Kesimpulan	114
5.2 Saran	115
5.3 Keterbatasan Penelitian	116
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN	121

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rata-rata frekuensi pengaduan/komplain pelanggan terhadap pengiriman dan laba UD Griyasari	3
Tabel 4.1 Data dokumen relevan dan sumber data	51
Tabel 4.2 Narasumber wawancara dan kode narasumber	52
Tabel 4.3 Penamaan	52
Tabel 4.4 Target dan capaian rata-rata pengiriman barang.....	62
Tabel 4.5 Perbandingan jumlah komplain terhadap frekuensi pengiriman.....	64
Tabel 4.6 Frekuensi rata-rata pengiriman, jumlah komplain, jumlah tenaga dan biaya rata-rata yang dapat dihemat	69
Tabel 4.7 Rata-rata biaya pengiriman barang yang dapat dihemat per hari dan per tahun.....	77
Tabel 4.8 Perhitungan profitabilitas dengan berdasarkan neraca.....	79
Tabel 4.9 Perhitungan profitabilitas dengan memangkas biaya pengiriman sebesar jumlah komplain	79
Tabel 4.10 Perbandingan perhitungan laba berdasarkan keberadaan komplain ...	82
Tabel 4.11 Selisih perbandingan perhitungan profit margin berdasarkan keberadaan komplain	83
Tabel 4.12 Rata-rata biaya yang dapat dihemat terhadap perolehan margin laba bersih.....	84
Tabel 4.13 Perbandingan fluktuasi modal dan laba UD Griyasari	95
Tabel 4.14 Rekapitulasi frekuensi pengiriman barang, jumlah komplain dan persentase laba per bulan	100
Tabel 4.15 Rekapitulasi persentase perolehan laba dihadapkan modal, dan rata-rata komplain di UD Griyasari.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi UD Griyasari	33
---	----