

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II	7
2.1 Organisasi.....	7
2.2 Efektivitas Organisasi.....	8
2.3 Struktur Organisasi.....	12
2.4 Definisi <i>Purchasing</i>	13
2.5 Pengembangan Struktur Organisasi <i>Purchasing</i>	15
2.6 Evaluasi Performa Organisasi <i>Purchasing</i>	16
2.7 Pelanggan Internal (<i>Internal Customer</i>).....	21
BAB III	29
3.1 Desain Penelitian.....	29
3.2 Metoda Pengumpulan Data	30
3.2.1 Jenis dan Sumber Data.....	30
3.2.2 Langkah – langkah pengumpulan data	31
3.3.3 Waktu Pelaksanaan Pengumpulan Data	32

3.3 Metoda Analisis Data	32
3.3.1 Analisis Data Kuantitatif	33
3.3.2 Analisis Data Kualitatif	33
3.4 Objek Penelitian	33
3.4.1 Profil dan Perkembangan Perusahaan.....	34
3.4.2 Visi, Misi, dan Nilai-nilai Perusahaan	36
3.4.3 Produk.....	39
3.4.4 Kinerja Operasional dan Keuangan Perusahaan	44
3.4.5 Aktivitas Utama Perusahaan	47
3.4.6 Struktur Organisasi Perusahaan	50
3.4.7 Profil dan Tugas Divisi <i>Purchasing</i>	53
BAB IV	57
4.1 Formulasi Kuesioner Survei	57
4.2 Pengumpulan Data	60
4.3 Profil Responden	60
4.4 Pengolahan Data Kuantitatif	65
4.4.1 Restrukturisasi Data	65
4.4.2 Uji Validitas	66
4.4.3 Uji Reliabilitas	67
4.5 Pengolahan Data Kualitatif	68
4.5.1 Harapan Responden	68
4.5.2 Masukan Responden	70
4.6 Analisis Parameter Kepuasan Pelanggan	71
4.4.1 <i>Reliability</i>	71
4.4.2 <i>Responsiveness</i>	74
4.4.3 <i>Assurance</i>	76
4.4.4 <i>Empathy</i>	79
4.4.5 <i>Tangibles</i>	81
4.4.6 <i>Structural</i>	83
4.7 Analisis Keseluruhan.....	85
BAB V	87
5.1 Simpulan.....	87

5.2 Implikasi	88
5.3 Keterbatasan	89
5.4 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN I – KUESIONER SURVEI	95
LAMPIRAN II – DAFTAR RESPONDEN.....	106
LAMPIRAN III – HASIL PENGUMPULAN DATA.....	108
LAMPIRAN IV – HASIL PENGUMPULAN DATA KUALITATIF	117
LAMPIRAN V – PENGOLAHAN DATA KUALITATIF.....	122
LAMPIRAN VI – PENGOLAHAN DATA KUANTITATIF	127

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Profil Perusahaan	34
Tabel 4.1 Rancangan Kuesioner Penelitian	59
Tabel 4.2 Distribusi Kelompok Fungsi/Divisi Calon Responden	61
Tabel 4.3 Distribusi Kelompok Fungsi/Divisi Responden	62
Tabel 4.4 Jumlah Responden vs. Calon Responden	63
Tabel 4.5 Profil Pengalaman Responden (Q1-Q3)	64
Tabel 4.6 Ringkasan Hasil Uji Validitas	66
Tabel 4.7 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.8 Hasil Pengolahan Data Kualitatif "Harapan Responden"	69
Tabel 4.9 Hasil Pengolahan Data Kualitatif "Masukan Responden"	71
Tabel 4.10 Hasil Pengolahan Data Kuantitatif Q6 Reliability	72
Tabel 4.11 Hasil Pengolahan Data Kuantitatif Q7 Responsiveness	75
Tabel 4.12 Hasil Pengolahan Data Kuantitatif Q8 Assurance	77
Tabel 4.13 Hasil Pengolahan Data Kuantitatif Q9 Empathy	80
Tabel 4.14 Hasil Pengolahan Data Kuantitatif Q10 Tangibles	82
Tabel 4.15 Hasil Pengolahan Data Kuantitatif Q11 Structural	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Alur Desain Penelitian	30
Gambar 3.2 Indocement Leadership Style	38
Gambar 3.3 Ilustrasi Produk Semen PCC	39
Gambar 3.4 Ilustrasi Produk Semen PC	40
Gambar 3.5 Ilustrasi Produk Semen OWC	41
Gambar 3.6 Ilustrasi Produk Semen Putih	41
Gambar 3.7 Ilustrasi Produk Acian Putih Mortar	42
Gambar 3.8 Ilustrasi Produk Beton Siap Pakai	42
Gambar 3.9 Ilustrasi Produk Agregat	43
Gambar 3.10 Ilustrasi Produk Semen Portland Pozzolan "Rajawali"	43
Gambar 3.11 Ilustrasi Produk Duracem	44
Gambar 3.12 Grafik Realisasi & Kapasitas Produksi (2015-2019)	45
Gambar 3.13 Grafik Pendapatan & Laba (2015-2019)	46
Gambar 3.14 Proses Produksi Semen	48
Gambar 3.15 Struktur Organisasi Indocement	51
Gambar 3.16 Struktur Organisasi Direktorat Keuangan	53
Gambar 3.17 Diagram Alur Kerja Divisi Purchasing	54
Gambar 4.1 Distribusi Kelompok Fungsi/Divisi Calon Responden	62
Gambar 4.2 Distribusi Kelompok Fungsi/Divisi Responden	62
Gambar 4.3 Grafik Rangkuman Respon Q6 Reliability	72
Gambar 4.4 Grafik Rangkuman Respon Q7 Responsiveness	74
Gambar 4.5 Grafik Rangkuman Respon Q8 Assurance	77
Gambar 4.6 Grafik Rangkuman Respon Q9 Empathy	79
Gambar 4.7 Grafik Rangkuman Respon Q10 Tangibles	81
Gambar 4.8 Grafik Rangkuman Respon Q11 Structural	83
Gambar 4.9 Grafik Rangkuman Respon Q13 Overall Rating	85