

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iii
INTISARI	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah	5
3. Tujuan Penelitian	5
4. Kerangka Penelitian	6
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN.....	7
II.1. Kondisi Umum.....	7
II.1.1. Sejarah PT Prabu Wijaya Sejahtera	7
II.1.2. Visi dan Misi PT Prabu Wijaya Sejahtera	8
II.1.3. Struktur Organisasi.....	8
II.2. Tinjauan Pustaka	11
II.2.1 Profitabilitas	11
II.2.2 Pentingnya Analisis Profitabilitas	12
II.2.3 Customer Profitability Analysis	13
II.2.4 Time Driven Activity Based Costing (TDABC)	18
II.3. Kajian Sebelumnya	22
II.4. Keaslian Penelitian.....	23
BAB III METODELOGI PENELITIAN	24

III.1. Desain Penelitian.....	24
III.2. Jenis dan/atau Sumber Data.....	24
III.3. Teknik Pengumpulan Data	25
III.4. Teknik Analisis Data	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
IV.1 Proses Pelayanan Pelanggan	29
IV.2 Identifikasi Pelanggan Aktif.....	31
IV.3 Desain Analisis Profitabilitas dengan TDABC	31
IV.3.1 Perhitungan Capacity Cost Rate.....	32
IV.3.2 Identifikasi Jenis dan Waktu kegiatan pelayanan.....	41
IV.3.3 Menghitung Cost Driver Rate.....	49
IV.3.4 Menghitung Tingkat Aktual yang dilakukan	51
IV.3.5 Perhitungan Customer Profitability	56
IV.3.6 Identifikasi Pelanggan Menguntungkan dan Tidak Menguntungkan ...	60
IV.3.7 Analisa Customer Classification Matrix	64
IV.4 Pembahasan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
V.1 Kesimpulan.....	78
V.2 Saran	79
V.3 Keterbatasan dan Arah Bagi Penelitian Selanjutnya.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	83