



## Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
Daftar Singkatan.....	xiii
Intisari .....	xv
<i>Abstract</i> .....	xvi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Motivasi Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	7
1.7 Kontribusi Penelitian .....	7



1.8	Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	8
1.9	Sistematika Penulisan .....	9
BAB 2. LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA .....		11
2.1	Landasan Teori .....	11
2.1.1	Industri Jasa.....	11
2.1.2	Jasa Kargo .....	12
2.1.3	Konsep <i>Total Quality Management</i> .....	16
2.1.4	Kualitas sebagai Alternatif Peningkatan Daya Saing.....	22
2.1.5	Manfaat <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	25
2.2	Tinjauan Pustaka .....	26
BAB 3. METODE PENELITIAN.....		28
3.1	Desain Penelitian .....	28
3.2	Jenis Data .....	28
3.3	Instrumen Penelitian .....	29
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.5	Teknik Analisis Data .....	31
3.6	Teknik Pengujian Data .....	33
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		34
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	34
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	34
4.1.2	Visi, Misi dan Tujuan PT. Angkasa Pura Logistik .....	36
4.1.3	Jasa yang Ditawarkan.....	37



4.1.4	Struktur Organisasi.....	38
4.1.5	Identifikasi Proses Bisnis .....	39
4.2	Deskripsi Temuan .....	40
4.3	Hasil Temuan .....	41
4.3.1	Komponen Penunjang Daya Saing .....	41
4.3.2	Budaya Kualitas sebagai Penunjang Daya Saing.....	48
4.3.3	Faktor-faktor yang Menyebabkan Kegagalan TQM.....	51
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57
BAB 5. SIMPULAN .....		59
5.1	Simpulan .....	59
5.1.1	Komponen Penunjang Daya Saing .....	59
5.1.2	Budaya Kualitas sebagai Penunjang Daya Saing.....	61
5.1.3	Faktor-faktor yang Menyebabkan Kegagalan TQM.....	63
5.2	Rekomendasi bagi Pihak PT. Angkasa Pura Logistik .....	64
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	65
DAFTAR PUSTAKA .....		66
LAMPIRAN.....		70



## Daftar Tabel

Tabel 2-1 SOP Pengiriman Kargo Udara.....	14
Tabel 4-1 Tujuan Strategis (RACE).....	36
Tabel 4-2 Nilai Perusahaan (PINS).....	37
Tabel 4-3 Data Jumlah Karyawan.....	48



## Daftar Gambar

Gambar 2-1 Manfaat TQM .....	20
Gambar 3-1 Alur Penelitian .....	32
Gambar 4-1 Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura Logistik Surakarta.....	38
Gambar 4-2 Wrapping di Terminal Keberangkatan Bandara Adisucipto.....	45
Gambar 4-3 AVSec Senior yang Melakukan Pengecekan Kargo Berangkat .....	53
Gambar 5-1 Storage Human Remains dan Kargo Jenazah .....	60



## Daftar Lampiran

Lampiran 1 Jenis-Jenis Kargo .....	70
Lampiran 2 Tinjauan Pustaka .....	73
Lampiran 3 Daftar Pertanyaan Wawancara .....	75
Lampiran 4 Transkrip Wawancara, Pengkodean dan Ringkasan Analisis Tematik Responden 1 .....	79
Lampiran 5 Transkrip Wawancara, Pengkodean dan Ringkasan Analisis Tematik Responden 2 (R2).....	95
Lampiran 6 Transkrip Wawancara, Pengkodean dan Ringkasan Analisis Tematik Responden 3 (R3).....	106
Lampiran 7 Tabel Akumulasi Kategorisasi & Pengkodean Tema Wawancara..	117
Lampiran 8 Surat Penelitian.....	121
Lampiran 9 Surat Pernyataan Pengesahan .....	122