

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEBAR PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	I-1
1.2 Rumusan Masalah .....	I-3
1.3 Tujuan Penelitian .....	I-4
1.4 Manfaat Penelitian.....	I-4
1.5 Batasan Masalah .....	I-4
1.6 Posisi Penelitian.....	I-5
1.7 Sistematika Penulisan .....	I-6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Jasa .....	II-1
2.1.1 Perspektif Jasa.....	II-2
2.1.2 Prinsip Manajemen Jasa.....	II-3
2.1.3 Tipe Operasi Jasa .....	II-4

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2	Pengertian Kualitas .....	II-5
2.2.1	Konsep Kualitas .....	II-8
2.2.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas .....	II-8
2.2.3	Dimensi Kualitas .....	II-10
2.2.4	Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa.....	II-12
2.3	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	II-14
2.3.1	Konseptualisasi Kepuasan Pelanggan .....	II-18
2.3.2	Strategi Memuaskan Pelanggan .....	II-19
2.4	Definisi Kualitas Pelayanan .....	II-21
2.4.1	Pentingnya Kualitas Pelayanan .....	II-23
2.4.2	Model <i>Servqual (Service Quality)</i> .....	II-24
2.5	<i>Value Steram Mapping</i> .....	II-30
2.6	Metode <i>Lean Service Quality</i> .....	II-31
2.6.1	Pengukuran <i>Lean Service</i> .....	II-33
2.7	Metode <i>Servperf (Service Performance)</i> .....	II-34
2.8	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	II-35
2.9	Populasi dan Teknik Penarikan Sampel .....	II-38
2.9.1	Populasi .....	II-38
2.9.2	Teknik Penarikan Sampel .....	II-40
2.9.3	Identifikasi <i>Critical to Quality (CTQ)</i> .....	II-42
2.9.4	<i>Value Added</i> dan <i>Non Value Added</i> .....	II-42
2.9.5	Jenis-Jenis Pemborosan ( <i>Waste</i> ) .....	II-43
2.10	Teknik Pengumpulan Data .....	II-44
2.10.1	Angket ( <i>Questionnaire</i> ) .....	II-45
2.10.2	Wawancara .....	II-46
2.10.3	Pengamatan ( <i>Observation</i> ).....	II-47
2.11	Pengujian Validitas Instrumen .....	II-47
2.12	Pengujian Reliabilitas Instrumen .....	II-49
2.13	<i>Root Cause Analysis (RCA)</i> .....	II-50

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Survei Pendahuluan.....	III-2
3.2	Studi Literatur .....	III-2
3.3	Pengumpulan Data .....	III-2
3.4	Penyusunan Kuesioner .....	III-4
3.5	Pengolahan Data .....	III-6
3.5.1	Pengukuran <i>Lean Service</i> .....	III-6
3.5.2	Pengukuran <i>Service Performance</i> .....	III-7
3.6	Analisa .....	III-7
3.7	Kesimpulan dan Saran .....	III-7

### BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Data .....	IV-1
4.1.1	Profil Disnakertransduk .....	IV-1
4.1.2	Visi dan Misi .....	IV-2
4.1.3	Struktur Organisasi .....	IV-3
4.2	Deskriptif Data .....	IV-4
4.2.1	Data Berdasarkan Demografi Responden .....	IV-4
4.2.2	Tabulasi Data Kuesioner .....	IV-7
4.2.3	Menghitung Nilai Tingkat Kinerja Disnakertransduk.....	IV-11
4.2.4	Menghitung Nilai Tingkat Kepentingan Disnakertransduk.....	IV-14
4.2.5	Menghitung Mean Kinerja dan Mean Kepentingan Dalam Kuadran IPA .....	IV-18
4.2.6	<i>Value Stream Mapping</i> .....	IV-19
4.2.7	Identifikasi NVA dan VA .....	IV-21
4.2.8	Menentukan <i>Waste</i> yang Paling Berpengaruh dan Menentukan CTQ dari masing-masing <i>Waste</i> .....	IV-22

<b>BAB V ANALISA</b>	
5.1 Metode <i>Servperf</i> dan IPA .....	V-1
5.2 Analisa Pengukuran <i>Lean Service</i> .....	V-2
5.2.1 Mendefinisikan Pemilihan Proses yang akan di perbaiki.....	V-2
5.3 Analisa <i>Root Cause Analysis</i> (RCA) .....	V-4
5.4 Usulan Perbaikan <i>Value Stream Mapping</i> <i>Future State</i> .....	V-9
5.5 Menentukan Alternatif Rencana/ Rekomendasi Tindakan ( <i>Recommended Action</i> ) dan Menentukan Prioritas Rencana Tindakan ( <i>Action Plan Priority</i> ).....	V-11
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
6.1 Kesimpulan .....	VI-1
6.2 Saran .....	VI-3

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.