

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

Halaman Sampul Depan Skripsi	i
Halaman Judul Depan Skripsi.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Berita Acara Ujian Tugas Akhir/Skripsi.....	v
Halaman Motto	vi
Halaman Persembahan.....	vii
Abstraksi	viii
Kata Pengantar.....	x
Daftar Isi	xiii
Daftar Tabel	xvi
Daftar Gambar	xvii
Daftar Lampiran.....	xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9

1.3 Tujuan penelitian	9
1.4 Manfaat penelitian	9
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori.....	28
2.2.1 Manajemen operasi	28
2.2.2 SOP (Standard operating procedure)	35
2.2.3 Metode untuk mengetahui akar dari penyebab	56
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi Penelitian.....	59
3.2 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	59
3.3 Jenis dan teknik pengumpulan data	65
3.4 Populasi dan sampel.....	66
3.5 Metode analisis Data.....	67
3.5.1 Analisis Deskriptif	67
3.5.2 Metode untuk mengetahui akar dari penyebab	67
 BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran umum perusahaan.....	72
4.2 Hasil uji validitas dan reliabilitas.....	78
4.3 Analisis Deskriptif	80
4.3.1 Karakteristik responden	80
4.3.2 Analisis Deskriptif variabel penelitian.....	81
4.4 Analisis kualitatif faktor penyebab driver melanggar SOP	89

4.5 Pembahasan93

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan102

5.2 Saran103

DAFTAR PUSTAKA105



DAFTAR TABEL

Tabel

2.1 Penelitian terdahulu(judul, pengarang,variable,hasil)	20
2.2 Penelitian terdahulu(persamaan dan perbedaan penelitian).....	26
4.1 Jadwal keberangkatan rute day trans jogja.....	74
4.2 Harga shuttle day trans yogya-jateng 2017.....	75
4.3 Hasil uji validitas item-item variabel.....	79
4.4 Hasil uji reliabilitas.....	80
4.5 Umur responden.....	80
4.6 Interval skala.....	82
4.7 Penilaian responden terhadap tangible.....	82
4.8 Penilaian responden terhadap assurance.....	83
4.9 Penilaian responden terhadap emphaty.....	85
4.10 penilaian responden terhadap ketelitian pemeriksaan kondisi mobil.....	87
4.11 penilaian responden terhadap inisiatif driver.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Gambar pembahasan awal manajemen operasi	35
2.2 Gambar hubungan integral pokok-pokok SOP	40
2.3 Gambar membedakan perilaku.....	44
2.4 Gambar diagram ishikawa.....	58
3.1 Diagram ishikawa	70
4.1 Gambar interval skala dikotomi.....	82
4.2 Gambar Diagram sebab-akibat(Ishikawa).....	92



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuisisioner untuk driver dan untuk penumpang
2. Rekapitulasi Data 10 responden driver dan 150 Responden penumpang
3. Data Uji Validitas dan Reabilitas
4. Karakteristik responden
5. Dokumen SOP Day Trans Jogja

