

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------|------|
| Tanda Persetujuan | i |
| Surat Pernyataan | ii |
| Kata Pengantar | iii |
| Abstrak dan Abstract..... | iv |
| | |
| Daftar Isi | v |
| Daftar Tabel | vii |
| Daftar Gambar | viii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|--|---|
| I.1 Latar Belakang Permasalahan Penelitian | 1 |
| I.2 Rumusan Masalah | 2 |
| I.3 Tujuan Penelitian | 2 |
| I.4 Batasan Permasalahan Penelitian | 3 |
| I.5 Manfaat Penelitian | 3 |
| I.6 Kerangka Berpikir | 3 |
| I.7 Sistematika Penulisan | 4 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | |
|-------------------------------|----|
| II.1 Tinjauan Umum | 6 |
| II.2 <i>Defects</i> | 8 |
| II.3 Serah Terima | 10 |
| II.4 Kepuasan Pelanggan | 12 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|----------------------------------|----|
| III.1 Instrumen Penelitian | 15 |
| III.2 Tujuan Kajian Data | 17 |

| | | |
|------------------------------|---|----|
| III.3 | <i>Root Cause Analysis</i> | 17 |
| III.4 | Metode Penyelesaian Permasalahan Penelitian | 19 |
| | | |
| BAB IV KAJIAN DAN PEMBAHASAN | | |
| IV.1 | Pengumpulan Data | 21 |
| IV.2 | Kajian Data | 21 |
| IV.2.1. | <i>Defects</i> Berdasarkan Item Masalah..... | 21 |
| IV.2.2. | <i>Defects</i> Berdasarkan Cuaca..... | 24 |
| IV.2.3. | <i>Defects</i> Berdasarkan Biaya Perbaikan..... | 25 |
| IV.3 | Biaya Perbaikan <i>Defects</i> | 29 |
| IV.4 | Korelasi Perbaikan <i>Defects</i> dengan Kepuasan Pelanggan | 31 |
| IV.5 | <i>Root Cause Analysis dan Hasil Expert Judgement</i> | 33 |
| | | |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | |
| V.1 | Kesimpulan | 42 |
| V.2 | Biaya <i>Defects</i> Rata-Rata..... | 42 |
| V.2 | Saran dan <i>Improvement</i> | 43 |
| | | |
| DAFTAR PUSTAKA | | 44 |
| | | |
| LAMPIRAN | | 46 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|--|----|
| Tabel IV.1 | Contoh data LKP..... | 21 |
| Tabel IV.2 | Penyebab <i>defects</i> tahunan | 22 |
| Tabel IV.3 | Penyebab <i>defects</i> 10 tahunan..... | 23 |
| Tabel IV.4 | Jumlah LKP bulanan periode 10 tahun..... | 24 |
| Tabel IV.5 | Jumlah LKP rata-rata tiap bulan..... | 24 |
| Tabel IV.6 | Biaya LKP terbesar tahunan..... | 26 |
| Tabel IV.7 | Biaya LKP terbesar periode 10 tahun..... | 28 |
| Tabel IV.8 | Prosentase penyebab <i>defects</i> 10 tahunan..... | 28 |
| Tabel IV.9 | Penyebab <i>defects</i> dan biaya terbesar..... | 29 |
| Tabel IV.10 | Biaya perbaikan <i>defects</i> dan jumlah LKP..... | 30 |
| Tabel IV.11 | Data rata-rata LKP dan biaya 10 tahunan..... | 30 |
| Tabel IV.12 | Hasil survey internal | 33 |
| Tabel IV.13 | 5 <i>Why's</i> kebocoran lantai atap..... | 34 |
| Tabel IV.13 | 5 <i>Why's</i> kebocoran dinding luar..... | 35 |
| Tabel IV.14 | 5 <i>Why's</i> kebocoran lantai <i>basement</i> | 36 |
| Tabel IV.15 | 5 <i>Why's</i> <i>screed</i> lepas dari pelat beton..... | 36 |
| Tabel IV.17 | Daftar nama PM untuk <i>expert judgement</i> | 37 |
| Tabel IV.18 | <i>Expert judgement</i> bocor atap..... | 38 |
| Tabel IV.19 | <i>Expert judgement</i> dinding luar retak..... | 39 |
| Tabel IV.20 | <i>Expert judgement</i> bocor lantai <i>basement</i> | 40 |
| Tabel IV.21 | <i>Expert judgement</i> <i>screed</i> lepas..... | 41 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar I.1 Kerangka berpikir penelitian..... | 4 |
| Gambar II.1 Grup proses berinteraksi dalam fase proyek..... | 7 |
| Gambar II.2 Keterkaitan tiga aspek teknis..... | 7 |
| Gambar III.1 Alur proses LKP..... | 16 |
| Gambar IV.1 Penyebab <i>defects</i> periode 10 tahun..... | 24 |
| Gambar IV.2 Cuaca bulanan dalam setahun..... | 25 |
| Gambar IV.3 Irisan penyebab <i>defects</i> 10 tahunan..... | 29 |
| Gambar IV.4 Laporan keuangan PT ABC..... | 31 |
| Gambar IV.5 Data <i>repeat customer</i> PT ABC..... | 32 |
| Gambar IV.6 Data perbandingan kelebihan dan kekurangan..... | 32 |