

DAFTAR ISI

	Hal
Abstrak	i
Abstract	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	v
Daftar Gambar	vii
Daftar Lampiran	viii
Istilah dan Singkatan	ix
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Batasan Masalah	10
1.4. Rumusan Masalah	11
1.5. Tujuan Penelitian	11
1.6. Manfaat Penelitian	11
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kajian Literatur	12
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan	37
 BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1. Kerangka Pemikiran	42
3.2. Hipotesis Penelitian	44
3.3. Desain Penelitian	44
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	44
3.5. Jenis, Sumber dan Metode Pengambilan Sampel	47
3.6. Analisis Kuantitatif	52
3.7. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	53

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	55
4.2. Pembahasan	57
4.2.1. Analisis Data Deskriptif	57
4.2.2. Hasil Uji Kualitas Data	66
4.2.3. Uji Prasyarat Analisis	70
4.2.4. Hasil Analisis Regresi	74
4.3. Pengujian Hipotesis	78
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian	80

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	92
5.2. Saran	94

DAFTAR PUSTAKA	96
-----------------------------	----

LAMPIRAN	101
-----------------------	-----

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
1.	Data Penjualan PT. BS Ind Tahun 2001 – 2009 (ton)	2
2.	Produsen Plat Baja Lembaran Lapis Logam & Cat	3
3.	Data Pelanggan produk BS-Ind.	6
4.	Pengeluaran Biaya Angkut, Pengepakan dan Sewa Gudang	6
5.	Keluhan Pelanggan	7
6.	Perbandingan Falsafah Rantai Suplai	33
7.	Konfigurasi Pengeluaran Biaya pada Rantai Suplai	37
8.	Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan	40
9.	Definisi Operasional Variabel	46
10.	Jumlah Populas dan Sampel Pelanggan untuk Kuestioner	48
11.	Deskriptif Statistik Karakteristik Responden	58
12.	Data Penilaian Rata-rata 50 Responden Ekuitas Merek.....	61
13.	Data Penilaian Rata-rata 50 Responden Kualitas Pelayanan	62
14.	Data Penilaian Rata-rata 50 Responden VMI Rantai Suplai	63
15.	Data Penilaian Rata-rata 50 Responden Kepuasan Pelanggan.....	65
16.	Data Penilaian Rata-rata 50 Responden Loyalitas Pelanggan	65
17.	Resume Usulan-saran Responden Hasil Kuesioner	66
18.	Data Uji Validitas	67
19.	Uji Reliabilitas	70
20.	Uji Normalitas Variabel Terikat Z	71
21.	Hasil Uji Normalitas Residual Variabel Terikat Z	72
22.	Data Hasil Analisa Regresi Linear Residual – Simultan	73

No	Judul Tabel	Halaman
23	Data Hasil Analisa Regresi Linear Residual – Individu	73
24	Hasil Uji Multikolinearitas	74
25	Perhitungan Regresi Variabel X_1 , X_2 , dan X_3 terhadap Y	74
26	Hasil Uji Anova – Regresi Linear	75
27	Regresi Variabel X_1 , X_2 , dan X_3 terhadap Y	75
28	Regresi Variabel X_1 , X_2 , dan X_3 terhadap Z	76
29	Perhitungan Regresi Variabel X_1 , X_2 , dan X_3 terhadap Z	77
30	Hasil Uji Hipotesis Variabel X_1 , X_2 , X_3 terhadap Y	78
31	Hasil Uji Hipotesis Variabel X_1 , X_2 , X_3 terhadap Z	80
32	Potensi Reduksi biaya	88

DAFTAR GAMBAR

1. Kesuksesan Bisnis melalui Fokus Pelanggan & Kapabilitas Rantai Suplai	36
2. Kerangka Pemikiran	42
3. Uji Normalitas – diagram penyebaran titik residual Y.....	76
4. Uji Normalitas – diagram penyebaran titik residual	77
5. Scatterplot dengan dependent variable: Kepuasan Pelanggan	79

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Kuesioner	101
2. Data Kuesioner Prasyarat Analisis	107
3. Hasil Uji validitas	108
4. Hasil Kuesioner 50 Responden	111
5. Deskriptif Statistik & Penilaian Kepuasan	124
6. Analisis Regresi - SPSS 17	129

ISTILAH DAN SINGKATAN

Backlog - kegagalan pengiriman produk dari jadwal yang direncanakan (tertunda).

Bkt-Trpak - PT. Bukit Terang Paksi

BS-Ind - PT. Bluescope Steel Indonesia

CRC (*Cold Roll Coil*) - baja lembaran canay dingin dengan ketebalan 0.1 – 1 mm dengan lebar maksimum 1250 mm, dikemas dalam bentuk gulungan (*coil*).

Essr-Dj - PT. Essar Dananjaya, lokasi di daerah kawasan industri Jababeka.

Fmra - PT. Fumira, lokasi di daerah industri MM2100

Jabodetabek - Jakarta Bogor Depok Tangerang Bekasi.

Srna-SC - PT. Sarana Steel Corporation, lokasi pabrik didaerah industri Karawang dan Jakarta

VMI (*Vendor Managed Inventory*) - pengaturan inventori (bahan baku maupun produk jadi) yang dilakukan oleh pemasok/vendor.