

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	i
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
TANDA LULUS MEMPERTAHANKAN TUGAS AKHIR... ..	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	I – 1
1.2. Perumusan Masalah.....	I – 2
1.3. Tujuan Penelitian.....	I – 3
1.4. Batasan Masalah	I – 3
1.5. Sistematika Penulisan.....	I – 4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Definisi Pelanggan.....	II – 1
2.2. Konsep Kualitas.....	II – 2
2.2.1. Pengertian Dasar Kualitas.....	II – 2
2.2.2. Dimensi Kualitas.....	II – 5
2.2.3. Definisi Perbaikan Kualitas	II – 8
2.2.4. Sistem Pengendalian Kualitas.....	II – 12
2.3. Konsep Dasar <i>Six Sigma</i>	II – 15
2.3.1. Sejarah <i>Six Sigma</i>	II – 15

2.3.2.	Definisi <i>Six Sigma</i>	II – 16
2.3.3.	Konsep <i>Six Sigma</i> Motorola.....	II – 19
2.3.4.	Metodologi <i>Six Sigma</i>	II – 22
2.3.5.	Istilah-Istilah dalam Konsep <i>Six Sigma</i>	II – 24
2.3.6.	Manfaat <i>Six Sigma</i>	II – 33
2.4.	<i>Tools Six Sigma</i>	II – 36
2.4.1.	Diagram Pareto	II – 37
2.4.2.	Analisis Gap.....	II – 38
2.4.3.	SIPOC Diagram	II – 39
2.4.4.	Peta Kendali Proses	II – 40
2.4.5.	Kapabilitas Proses.....	II – 45
2.4.6.	<i>Root Cause Analysis</i>	II – 54
2.4.7.	FMEA	II – 57
2.4.8.	Formulir 5W-2H.....	II – 61

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Identifikasi Awal Penelitian	III – 1
3.1.1.	Latar Belakang Masalah	III – 1
3.1.2.	Perumusan Masalah	III – 3
3.1.3.	Penetapan Tujuan Penelitian	III – 3
3.1.4.	Tinjauan Pustaka	III – 4
3.2.	Pengumpulan dan Pengolahan Data	III – 4
3.2.1.	Tahap Pendefinisian (<i>Define</i>)	III – 7
3.2.2.	Tahap Pengukuran (<i>Measure</i>)	III – 11
3.2.3.	Tahap Analisis (<i>Analyze</i>).....	III – 15
3.2.4.	Tahap Perbaikan dan pengendalian	III – 20
3.3.	Analisa dan Interpretasi Hasil.....	III – 22
3.4.	Simpulan dan Saran	III – 23

4.6.1. Usulan Perbaikan Manajerial	IV – 69
4.6.2. Usulan Perbaikan Teknis	IV – 77
4.7 Usulan Tahap Pengendalian (<i>Control</i>)	IV – 84

BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL

5.1. Analisis Tahap <i>Define</i>	V – 1
5.1.1. Analisa Diagram Pareto	V – 1
5.1.2. Analisa Tingkat Kepentingan Dan Kepuasan..	V – 2
5.2. Analisis Tahap <i>Measure</i>	V – 5
5.2.1. Analisis Level Sigma	V – 5
5.2.2. Analisis Kapabilitas Proses	V – 6
5.3. Analisis Tahap <i>Analyze</i>	V – 7
5.3.1. Analisis Penelusuran Akar Penyebab Masalah	V - 7
5.3.2. Analisis Pengaruh Potensial Kegagalan Sumber- Sumber Variasi.....	V – 11
5.4. Analisa Tahap <i>Improve</i>	V – 13
5.5. Analisa Tahap <i>Control</i>	V - 14

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	VI - 1
6.2. Saran	VI - 2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN