

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
TANDA LULUS MEMPERTAHANKAN TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-2
1.3 Perumusan Masalah.....	I-3
1.4 Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5 Batasan Masalah.....	I-3
1.6 Sistematika Penulisan.....	I-5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Distribusi.....	II-1
2.2 Pengertian Distributor.....	II-2
2.3 Pengertian Prinsipal.....	II-2
2.4 Pengertian Kualitas.....	II-3
2.5 Dimensi Kualitas Jasa.....	II-4
2.6 <i>Konsep Statistical Process Control (SPC)</i>	II-6

2.7 Manfaat <i>Statistical Process Control</i> (SPC).....	II-11
2.8 Diagram Pareto.....	II-13
2.9 Diagram <i>Ishikawa</i>	II-15
2.10 Metode Pengumpulan Data.....	II-18
2.11 Penentuan <i>Critical to Process</i>	II-19
2.12 Konsep Analisa 5 Ways.....	II-20

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	III-1
3.2 Tahapan Penelitian.....	III-1
3.3 Identifikasi Masalah.....	III-3
3.4 Perumusan Masalah.....	III-3
3.5 Studi Pustaka.....	III-3
3.6 Tujuan Penelitian.....	III-4
3.7 Pengumpulan Data.....	III-4
3.8 Pengolahan dan Analisa Data.....	III-4
3.9 Kesimpulan dan Saran.....	III-5

BAB IV PENGOLAHAN dan ANALISA DATA

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	IV-1
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	IV-2
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	IV-2
4.1.3 Legalitas Perusahaan.....	IV-2
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	IV-3
4.1.5 Sumber Daya Manusia.....	IV-3
4.2 Proses Kerjasama.....	IV-3
4.3 Pengelompokan dan Penanganan Produk.....	IV-5
4.4 Jaringan Distribusi.....	IV-5
4.5 Data dan Pengolahan Data.....	IV-10

4.5.1 Deskripsi Pekerjaan Staff Finance.....	IV-10
4.5.2 Data Jumlah Penolakan Surat Klaim.....	IV-19
4.5.3 Faktor Penyebab Penolakan Surat Klaim.....	IV-22
4.5.3.1 Faktor <i>Double</i> Klaim.....	IV-22
4.5.3.2 Faktor Salah Perhitungan.....	IV-24
4.5.3.3 Faktor Periode Klaim Habis.....	IV-26
4.6 Penentuan <i>Critical to Process</i>	IV-28
4.6.1 Penentuan CTP untuk Jenis Tolakan <i>Double</i> Klaim.....	IV-29
4.6.2 Penentuan CTP untuk Jenis Tolakan Salah Perhitungan <u>Klaim</u>	IV-31
4.6.3 Penentuan CTP untuk Jenis Tolakan Habis Periode Klaim.....	IV-32
4.7 Analisa 5 <i>Ways</i>	IV-34
4.7.1 Analisa Penyebab Terjadinya Tolakan <i>double</i> klaim.....	IV-34
4.7.1.1 Faktor Manusia.....	IV-34
4.7.1.2 Faktor Material.....	IV-40
4.7.1.3 Faktor Mesin.....	IV-41
4.7.1.4 Faktor Metode.....	IV-43
4.7.2 Analisa Penyebab Terjadinya Tolakan Salah Perhitungan Klaim.....	IV-45
4.7.2.1 Faktor Manusia.....	IV-45
4.7.2.2 Faktor Material.....	IV-50
4.7.2.3 Faktor Mesin.....	IV-51
4.7.2.4 Faktor Metode.....	IV-52
4.7.3 Analisa Penyebab Terjadinya Tolakan Habis Periode Klaim.....	IV-54
4.7.3.1 Faktor Manusia.....	IV-54
4.7.3.2 Faktor Material.....	IV-58

4.7.3.3 Faktor Metode.....	IV-59
4.8 Rekap Faktor Penyebab Tolakan dan Solusinya	IV-61
BAB V KESIMPULAN dan SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran.....	V-1
DAFTAR PUSTAKA.....	xiv
LAMPIRAN.....	xvi