

DAFTAR ISI

LAPORAN KERJA PRAKTEK.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT KETERANGAN KERJA PRAKTEK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Kegiatan.....	9
1.3 Metode Kerja Praktek.....	9
1.4 Jadwal Pelaksanaan.....	10
1.5 Lokasi Pelaksanaan	11
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	13
2.1 Sejarah Perusahaan.....	13
2.2 Ruang Lingkup Perusahaan.....	16
2.3 Struktur Organisasi	17
2.4 Bidang Kerja	26

BAB III TINJAUAN PUSTAKA	29
3.1 Pengertian Jasa	29
3.2 Kualitas Jasa.....	30
3.3 Jenis Jasa.....	32
3.4 Faktor.....	33
3.5 <i>Statistical Quality Control (SQC)</i>	34
3.6 Diagram Kontrol (<i>Control Chart</i>).....	35
3.7 <i>Pareto Chart</i>	36
3.8 Kegunaan <i>Pareto Chart</i>	36
3.9 Diagram Sebab Akibat.....	37
3.10 Kegunaan Diagram Sebab Akibat.....	38
BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA... ..	39
4.1 Pengolahan Data	39
4.2 Ketepatan keberangkatan penerbangan (<i>on time performance / OTP</i>)...	40
4.3 Diagram <i>Pareto</i>	44
4.4 Diagram <i>Fishbone</i>	44
4.5 Diagram <i>Fishbone</i> penyebab <i>delay</i> paling dominan	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
5.1 Kesimpulan...	48
5.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50