

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kontribusi Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RERNGKA PEMIKIRAN</b>	
A. Kajian Pustaka .....	9
1. Pengertian Manajemen Operasional .....	9
2. Pengertian Saluran Distribusi .....	9
4. Pengertian Manajemen kualitas .....	10
5. Pengendalian kualitas.....	12
6. Perbaikan Kualitas .....	13
7. Metode Seven Tools .....	16
a. Flow Chart (Stratifikasi).....	16

b. Lembar Pemeriksaan (Check Sheet) .....	17
c. Histogram .....	19
d. Diagram Sebab Akibat .....	20
e. Diagram Pareto.....	21
f. Diagram Pencar .....	23
g. Peta Control .....	23
8. Penelitian Terdahulu .....	24
B. Rerangka Pemikiran.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
B. Desain Penelitian .....	30
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	31
D. Populasi Penelitian.....	32
E. Sampel Penelitian.....	33
F. Metode Pengumpulan Data.....	33
G. Metode Analisis Data.....	34
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>	
A. Pengumpulan Data .....	40
1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	41
3. Struktur Organisasi PT. Cahaya Lestari Permai Abadi.....	41
4. Proses Bisnis Pengiriman Barang PT. Cahaya Lestari Permai Abadi	44
B. Pengolahan Data .....	49

1. Diagram Pareto .....	49
2. Penyebab kesalahan input di PT. Cahaya Lestari Permai Abadi .....	50
3. Upaya perbaikan kesalahan input di PT. Cahaya Lestari Permai Abadi.....	54
a. Mereview semua proses bisnis internal perusahaan.....	56
b. Mempebaiki fisik, sarana dan prasarana <i>back office</i> .....	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	59
B. Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	61
<b>LAMPIRAN</b> .....	64

