

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kontribusi Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Manajemen.....	8
1. Pengertian Manajemen.....	8
2. Pengertian Manajemen Operasional	9
B. Kualitas	10
1. Pengertian Kualitas	10
2. Pengendalian Kualitas	11
3. Manfaat Pengendalian Kualitas.....	12
4. Tujuan Pengendalian Kualitas.....	12
5. Ketepatan Waktu	13
6. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	14

7. Perangkat TQM.....	15
C. <i>Statistical Process Control</i>	16
1. Pengertian <i>Statistical Process Control</i>	16
2. Manfaat <i>Statistical Process Control</i>	16
3. Pembagian <i>Statistical Process Control</i>	17
4. Diagram Kendali	18
D. Diagram Sebab-Akibat.....	21
1. <i>Root Cause Analysis</i>	21
2. <i>Fishbone Diagram</i> (Diagram tulang ikan).....	21
E. <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP).....	25
1. Pengertian AHP.....	25
2. Model Keputusan Dengan AHP.....	27
F. Penelitian Terdahulu	30
G. Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	35
B. Desain Penelitian.....	35
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	36
1. Definisi.....	36
2. Operasionalisasi Variabel.....	36
D. Populasi dan Sampel Penelitian	38
E. Teknik Pengumpulan dan Sumber Data.....	39
1. Observasi.....	39
2. Wawancara.....	39
3. Dokumentasi	39
F. Metode Analisis Data	40
1. <i>Statistical Process Control</i>	40
a. Analisis Deskriptif (Standar Deviasi)	40
b. <i>Control Chart</i>	42
1. - -	42

2.	Menetapkan Batas Bagan Rentangan (Bagan-R).....	43
2.	Diagram Sebab Akibat (<i>cause and effect diagram</i>)	44
3.	<i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP).....	46
a.	Dekomposisi masalah.....	46
b.	Penilaian/pembobotan untuk membandingkan elemen- elemen	47
c.	Penyusunan matriks dan Uji Konsistensi.....	49
d.	Penetapan prioritas pada masing-masing hirarki	50
e.	Sistesis dari prioritas	50
f.	Pengambilan/penetapan keputusan.	50
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	51
A.	Gambaran Umum Perusahaan.....	51
1.	Sejarah Perusahaan.....	51
2.	Visi dan Misi Perusahaan.....	54
3.	Logo Perusahaan	54
4.	Struktur Organisasi Perusahaan	55
B.	Analisis Data	55
1.	Identifikasi Ketepatan Waktu Penjadwalan Menggunakan <i>Control Chart</i>	55
a.	Bagan \bar{x}	59
b.	Bagan <i>R</i>	61
2.	Identifikasi Faktor Penyebab Keterlambatan Menggunakan <i>5-Whys tools dan Fishbone</i>	64
1.	<i>Man</i>	67
2.	<i>Material</i>	68
3.	<i>Method</i>	70
4.	<i>Machine</i>	70
5.	<i>Environment</i>	71
3.	Pemilihan Strategi Ketepatan Waktu Penjadwalan Kereta Menggunakan <i>Analytical Hierarchy Process</i>	74

1. Penyusunan Hirarki.....	76
2. Membuat Matriks Perbandingan Berpasangan dan Pembobotan Antar Kriteria Aktor dan Alternatif Strategi.	77
3. Memilih Strategi Terbaik.....	83
4. Konsistensi.....	87
C. Pembahasan.....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	98





UNIVERSITAS
MERCU BUANA