

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Batasan Penelitian	6
1.5 Sistem Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep dan Teori	8
2.1.1 Kualitas Layanan	8
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.3 Sejarah Six Sigma	9
2.1.4 Konsep Six Sigma	10
2.1.5 Pengertian Six Sigma	10
2.1.6 Metodologi Six Sigma	11
2.1.7 Konsep Lean.....	16
2.1.8 Lean Improvement Tools	17
2.1.9 Value Stream Mapping (VSM)	18
2.1.10 Langkah – langkah Penelitian VSM	18

2.1.11 Simbol – simbol Value Stream Mapping	22
2.1.12 Kelebihan dan Kekurangan Value Stream Mapping.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Pemikiran	36

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Jenis Data	37
3.3 Metode Pengumpulan Data	37
3.4 Metode Pengolahan Data dan Analisa Data.....	38
3.5 Langkah – langkah Penelitian	40

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Tinjauan Umum Perusahaan	42
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	42
4.1.2 Lokasi Perusahaan	43
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	43
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	44
4.2 Pengumpulan Data	45
4.2.1 Data Penjualan dan Data Komplain	46
4.2.2 Data Proses Produksi Current Flow	47
4.2.3 Data VA, NVA dan NNVA	48
4.2.4 Uji Keseragaman Data	49
4.2.5 Uji Kecukupan Data.....	51
4.2.6 Menghitung Waktu Siklus (Ws)	52
4.2.7 Menghitung Waktu Normal (Wn).....	52
4.2.8 Perhitungan waktu Baku (Wb).....	53
4.3 Pengolahan Data	55
4.3.1 Define	55
4.3.2 Measure.....	58
4.3.3 Analyze	64
4.3.4 Improve	67
4.3.5 Control	79

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Analisa Hasil	80
5.1.1 Define.....	80
5.1.2 Measure.....	81
5.1.3 Analyze	82
5.1.4 Improve	83
5.1.5 Control	88
5.2 Pembahasan	88
5.2.1 Value Added, Non Added dan Necessary Non Value Added....	88
5.2.2 Perbandingan Effisiensi Kapasitas	89

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	90
6.2 Saran	91

DAFTAR PUSTAKA 92

LAMPIRAN..... 95

