

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Batasan Penelitian .....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Konsep dan Teori .....	7
2.1.1 Definisi Kualitas.....	7
2.1.2 Dimensi Kualitas.....	8
2.1.2.1 Dimensi Kualitas Barang .....	8
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Jasa .....	10
2.1.3 Pengendalian Kualitas.....	11
2.1.4 Metode <i>Six Sigma</i> .....	11
2.1.4.1 Pengertian <i>Six Sigma</i> .....	11

2.1.4.2 <i>Define, Measure, Analyze, Improvement, Control</i> (DMAIC)	15
2.2 Penelitian Terdahulu .....	22
2.3 Kerangka Pemikiran .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	27
3.2 Jenis Data dan Informasi .....	27
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	28
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data .....	29
3.5 Langkah Penelitian .....	31
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	32
4.1.1 Profil Perusahaan .....	32
4.1.2 Produk .....	32
4.2 Pengumpulan Data .....	33
4.2.1 Data Total Produksi dan Total <i>Defect</i> .....	33
4.2.2 <i>Flow Chart</i> Jaket Almamater .....	34
4.3 Pengolahan Data .....	35
4.3.1 <i>Define</i> (D) .....	35
4.3.2 <i>Measure</i> (M) .....	38
4.3.3 <i>Analyze</i> (A) .....	42
4.3.4 <i>Improve</i> (I).....	45
4.3.5 <i>Control</i> (C) .....	50
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 <i>Define</i> (D) .....	51
5.2 <i>Measure</i> (M) .....	53
5.3 <i>Analyze</i> (A) .....	55

5.4 <i>Improve (I)</i> .....	56
5.5 <i>Control (C)</i> .....	57
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	59
6.2 Saran .....	59
Daftar Pustaka .....	61
Lampiran .....	63

