

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
1.4 Manfaat dan Kegunaan	3
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	6
2.1 Sejarah Perusahaan	6
2.2 Lingkup Bidang Usaha	6
2.3 Sumber Daya	7
2.4 Tantangan Bisnis Perusahaan	8
2.5 Proses Bisnis Perusahaan	10
BAB III KAJIAN PUSTAKA	12
3.1 Definisi Kualitas	12
3.2 Sejarah Six Sigma	15
3.3 Pengertian Six Sigma	16
3.4 Metodologi Six Sigma (DMAIC)	17
3.5 Tools Six Sigma	19
3.6 Kerangka Pemikiran	31
BAB IV METODOLOGI RISET	32
4.1 Objek Riset	32
4.2 Metode Riset	32
4.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	32
4.2.2 Operasional Variabel	32
4.2.3 Metode Pengumpulan Data	33
4.2.4 Populasi dan Sampel	35
4.3 Metode Analisis	35
BAB V HASIL DAN ANALISIS	38
5.1 Tahap Define	38
5.1.1 Pembuatan Flow Chart	38
5.2 Tahap Measure	41
5.2.1 Penentuan CTQ	42
5.2.2 Penentuan DPMO	43

5.2.3 Penentuan COPQ	46
5.2.4 Pembuatan U Chart	47
5.3 Tahap Analyze	47
5.3.1 Pembuatan Diagram Pareto	47
5.3.2 Pembuatan Diagram Fishbone	51
5.4 Tahap Improve	59
5.4.1 Pembuatan FMEA	59
5.5 Tahap Control	66
5.6 Implikasi Solusi Terpilih	67
5.7 Analisis CTQ per Tahapan Proses Produksi	70
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	73
6.1 Kesimpulan	73
6.2 Rekomendasi	75
6.3 Saran Bagi Peneliti Lebih Lanjut	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	78
RIWAYAT HIDUP	83

