

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| ABSTRAK | iii |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah Penelitian | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 7 |
| D. Kontribusi Penelitian | 8 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RERNGKA PEMIKIRAN | |
| 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 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | | |
|----|---|----|
| 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 |

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

| | | |
|----|---|----|
| 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. Memperbaiki fisik, sarana dan prasarana <i>back office</i> | 58 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| A. Kesimpulan | 59 |
| B. Saran | 60 |
| DAFTAR PUSTAKA | 61 |
| LAMPIRAN | 64 |

