

DAFTAR ISI

LAPORAN KERJA PRAKTEK	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Praktek.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Metode Kerja Praktek.....	5
1.5 Jadwal Pelaksanaan.....	7
1.6 Lokasi Pelaksanaan Kerja Praktek.....	8
1.7 Sistematika Penulisan Kerja Praktek.....	9
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	10
2.1 Sejarah Perusahaan.....	10
2.2 Lokasi Perusahaan.....	13
2.3 Visi Dan Misi Perusahaan.....	14
2.4 Budaya Kerja Dealer Astrido Toyota Kebon Jeruk.....	15
2.5 Slogan Astrido Toyota.....	16
2.6 Bidang Usaha Perusahaan.....	17
2.7 Struktur Organisasi.....	18
BAB III TINJAUAN PUSTAKA.....	20
3. 1 Pengertian Jasa.....	20
3. 2 Karakteristik Jasa.....	21
3. 3 Kualitas Jasa.....	22
3. 4 Jenis Jasa.....	24
3. 5 Statistical Quality Control.....	26
3.5.1 Check Sheet.....	27
3.5.2 Diagram Histogram.....	28

3.5.3 Diagram Scatter.....	29
3.5.4 Diagram Pareto.....	30
3.5.5 Diagram Sebab-Akibat.....	31
3.5.6 Diagram Alir.....	32
3.5.7 Minitab.....	33
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	35
4. 1 Pengumpulan Data.....	35
4. 2 Pengolahan Data.....	37
4.2.1 Check Sheet.....	37
4.2.2 Stratifikasi.....	38
4.2.3 Diagram Pareto.....	39
4. 3 Pemecahan Masalah.....	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50

