

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Metode Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
2.1 Pengertian Kualitas .....	7
2.2 Pengertian Kinerja .....	7
2.2.1 Hubungan antara Disiplin Kerja dengan Kinerja.....	8

2.3 Kepuasan Pelanggan .....	9
2.4 Six Sigma .....	10
2.4.1 Pengertian Six sigma.....	10
2.4.2 Metodologi Six Sigma .....	11
2.4.3 DMAIC .....	11
1. <i>Define</i> .....	12
2. <i>Measure</i> .....	13
3. <i>Analyze</i> .....	14
4. <i>Improve</i> .....	14
5. <i>Control</i> .....	15
2.5 Penelitian Terdahulu .....	16
2.6 Kerangka Pemikiran .....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.1 Jenis data dan Informasi.....	23
3.3 Metodologi Pengumpulan Data.....	24
3.4 Metode Pengolahan Data .....	25
3.5 Langkah-langkah Penelitian.....	26
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>28</b>
4.1 Pengumpulan Data .....	28
4.1.1 Profil Perusahaan .....	28
4.1.2 Visi dan Misi perusahaan .....	29
4.1.3 Produk yang dihasilkan.....	29

4.1.4 Struktur Perusahaan .....	30
4.1.5 Alur Proses kerja .....	32
4.1.6 Data kesalahan Pengiriman .....	33
4.2 Pengolahan Data .....	34
4.2.1 <i>Define</i> (Pendefenisian) .....	34
A. <i>VOC (Voiec Of Customer)</i> .....	34
B. <i>SIPOC (Supplier, Input, process, Output, Customer)</i> .....	35
C. <i>OPC (Operational Process Chart)</i> .....	36
4.2.2 <i>Measure</i> ( Pengukuran).....	39
A. <i>CTQ (Critical To Quality)</i> .....	39
B. Diagram Pareto .....	40
4.2.3 <i>Analyze</i> (Analisa).....	43
A. .Diagram Sebab-Akibat .....	44
4.2.4 <i>Improve</i> ( Perbaikan) .....	49
4.2.5 <i>Control</i> (Pengawasan) .....	53
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
5.1 Analisa Hasil .....	54
5.1.1 <i>Define</i> (Pendefenisian).....	54
5.1.2 <i>Measure</i> (Pengukuran).....	55
5.1.3 <i>Analyze</i> (analisa) .....	56
5.1.4 <i>Improve</i> (perbaikan) .....	57
5.1.5 <i>Control</i> (Pengawasan).....	58
5.2 Hasil Penurunan Produk balikan ( <i>return</i> ) dari pelanggan.....	59

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
6.1 Kesimpulan .....	63
6.1 Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

