

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv-v
KATA PENGANTAR.....	vi
SURAT KETERANGAN KERJA PRAKTEK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii-ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR GRAFIK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Metoda Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Pengertian Sistem Informasi.....	8
2.2 Pengertian Kualitas.....	9
2.3 <i>Six Sigma</i>	12
2.4 <i>Six Sigma</i> di Perusahaan Jasa.....	17
2.5 <i>Statistical Process Control</i>	18
2.6 Kapabilitas Proses.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1 Studi Literatur dan Observasi Pendahuluan.....	23
3.2 Identifikasi Variabel Penelitian.....	23

3.3 Pengumpulan Data.....	23
3.4 Tahap Pengolahan Data.....	24
3.5 Analisa Hasil.....	24
3.6 Kesimpulan dan Saran.....	24
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	25
4.1 Profil Perusahaan.....	25
4.2 Tahap <i>Define</i>	32
4.3 Tahap <i>Measure</i>	37
BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	43
5.1 Tahap <i>Analyze</i>	43
5.2 Tahap <i>Improvement</i>	48
5.3 Tahap <i>Control</i>	52
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
6.1 Kesimpulan.....	53
6.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55