

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
LEMBAR PERNYATAAN	II
LEMBAR PENGESAHAN	III
ABSTRAK	IV
ABSTRACT	V
KATA PENGANTAR.....	VI
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR TABEL.....	X
DAFTAR GAMBAR.....	XI
DAFTAR LAMPIRAN	XII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH	2
1.3 TUJUAN.....	2
1.4 BATASAN MASALAH.....	3
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 KONSEP DAN TEORI.....	5
2.1.1 PELAYANAN JASA	5
2.1.2 KEPUASAN PELANGGAN	6
2.1.3 SIX SIGMA.....	8
2.1.4 CRITICAL TO QUALITY.....	11
2.1.5 FMEA	13
2.1.6 ROOT CAUSE ANALYSIS	14
2.1.7 SIKAP KERJA 5S.....	15
2.2 PENELITIAN TERDAHULU.....	16
2.3 KERANGKA BERPIKIR.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 JENIS PENELITIAN	20
3.2 JENIS DATA DAN INFORMASI	20
3.3 METODE PENGUMPULAN DATA.....	21
3.4 METODE PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA	21
3.5 LANGKAH LANGKAH PENELITIAN	22

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	24
4.1 PENGUMPULAN DATA.....	24
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	24
4.1.2 Alur Proses Servis.....	27
4.1.3 Data Delay Servis.....	28
4.2 PENGOLAHAN DATA.....	29
4.2.1 Define (D).....	29
4.2.2 Measure (M).....	31
4.2.3 Analyze (A).....	33
4.2.4 Improve (I).....	34
4.2.5 Control (C).....	37
BAB V HASIL DAN PEMBAHASA	38
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	46
6.1 KESIMPULAN	46
6.2 SARAN	46
DAFTAR PUSTAKA	48

