

## DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah .....	6
1.2.1. Identifikasi Masalah .....	6
1.2.2. Rumusan Masalah .....	6
1.2.3. Batasan Masalah .....	7
1.3. Maksud dan Tujuan .....	7
1.3.1. Maksud penelitian .....	7
1.3.2. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Dan Kegunaan .....	8
1.4.1. Manfaat Penelitian .....	8
1.4.2. Kegunaan Penelitian .....	9
<b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN</b> .....	10
2.1. Sejarah Perusahaan .....	10
2.1.1. Visi, Misi dan Startegi .....	10
2.1.2. Struktur Organisasi .....	13
2.2. Lingkup Bidang Usaha.....	18

2.3. Sumber Daya .....	19
2.4. Tantangan Bisnis Perusahaan .....	20
2.5. Proses Bisnis Perusahaan .....	20
<b>BAB III KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN .....</b>	<b>22</b>
3.1. Kajian Teori .....	22
3.1.1. Six Sigma .....	22
3.1.2. Deviasi / penyimpangan .....	27
3.1.3. Definisi Kualitas .....	28
3.2. Penelitian Terdahulu .....	29
3.3. Kerangka Pemikiran .....	35
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
4.1. Desain Penelitian .....	37
4.2. Variabel Penelitian .....	38
4.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	38
4.4. Jenis dan Sumber Data .....	39
4.5. Teknik Pengumpulan Data .....	39
4.6. Populasi dan Sampel .....	40
4.6.1. Populasi .....	40
4.6.2. Sampel .....	40
4.7. Metode Analisis Data .....	41
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
5.1. Tahap <i>Define</i> .....	43
5.1.1. Harapan Pihak Manajemen .....	43
5.2. Tahap <i>Measure</i> .....	45
5.2.1. Mengukur Penyebab Deviasi .....	46
5.3. Tahap <i>Analyze</i> .....	48
5.3.1. <i>Cause and Effect Diagram</i> .....	49
5.3.2. <i>Why Why Analysis</i> .....	51

5.4. Tahap <i>Improvement</i> .....	52
5.4.1. Data Setelah Perbaikan .....	58
5.5. Tahap <i>Control</i> .....	59
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	61
6.1. Kesimpulan .....	61
6.2. Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	63
<b>LAMPIRAN</b> .....	68

