

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian	9
1.6. Lingkup Penelitian	9
1.7. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. Kinerja dan Evaluasi Kinerja	11
2.1.2. Kualitas	13
2.1.3. Gangguan Penyulang dan Gangguan Recloser	20
2.1.4. Six Sigma	24
2.1.5. Diagram Tulang Ikan	31
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu.....	33
2.3. Kerangka Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1. Desain Penelitian	36
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	37
3.2.1. Jenis dan Sumber Data.....	37
3.2.2. Waktu Pengumpulan Data	38
3.2.3. Pengumpulan Data Primer	38
3.2.4. Pengumpulan Data Sekunder	41
3.2.5. Lokasi dan Objek Penelitian	42

3.3.	Instrumen Penelitian	43
3.3.1.	Uji Validitas	44
3.3.2.	Uji Reliabilitas	45
3.4.	Metode Analisis Data.....	46
3.5.	Profil Kasus.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		51
4.1.	<i>Define</i>	51
4.2.	<i>Measure</i>	53
4.2.1.	Nilai Sigma	53
4.2.2.	Kualitas Kinerja Gangguan Penyulang dan Gangguan Recloser	55
4.3.	<i>Analyze</i>	60
4.3.1.	Proses Pengumpulan Data Primer.....	60
4.3.2.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja Gangguan Penyulang dan Gangguan Recloser.....	62
4.3.3.	Diagram Tulang Ikan/ <i>The Fishbone Diagram</i>	78
4.4.	<i>Improve</i>	80
4.5.	<i>Control</i>	100
BAB V SIMPULAN		105
5.1.	Simpulan	105
5.2.	Keterbatasan.....	116
5.3.	Saran	116
DAFTAR PUSTAKA		118
LAMPIRAN.....		120