

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INSTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Empiris.....	4
1.4.2 Praktis	4
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 E-commerce	7
2.2 Divisi Operation Partnership.....	7
2.3 Opsi Pengiriman.....	9
2.4 Keluhan Pelanggan	10
2.4.1 Dampak dan Toleransi Keluhan Pelanggan.....	11
2.5 Six Sigma	11
2.5.1 <i>Critical to Quality</i>	13
2.5.2 <i>Tools of Quality</i>	14
2.5.3 Kapabilitas Proses.....	15
2.5.4 <i>Fish-bone Diagram</i>	15
2.5.5 <i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i>	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Data dan Sampel	17
3.2 Metode Analisis Data.....	18
3.3 Alat Analisis Data	19

3.4 Definisi Operasional Variabel.....	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Gambaran Umum Perusahaan E-Commerce PT XYZ	23
4.2 Divisi Operation Partnership.....	24
4.3 <i>Define</i>	24
4.3.1 Identifikasi Proses Layanan.....	25
4.3.2 Pesanan dan Keluhan pada Opsi Pengiriman	25
4.3.3 Faktor-Faktor Tingkat Keluhan Pelanggan.....	26
4.3.4 <i>Critical to Quality</i>	27
4.4 <i>Measure</i>	28
4.4.1 Kapabilitas Proses.....	28
4.4.2 Diagram Pareto	31
4.5 <i>Analyze</i>	32
4.5.1 Analisis <i>Heat Map</i>	32
4.5.2 <i>Fish-bone Diagram</i>	35
4.6 <i>Improve</i>	52
4.6.1 <i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i>	52
4.6.2 Rekomendasi Perbaikan	55
4.6.3 Target Perbaikan.....	56
4.7 <i>Control</i>	57
4.8 Pembahasan.....	60
BAB V SIMPULAN	62
5.1 Simpulan	62
5.2 Implikasi Penelitian.....	63
5.3 Implikasi Manajerial	64
5.4 Keterbatasan Penelitian dan Rekomendasi Penelitian Selanjutnya	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN	69