

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b>	iii
<b>NASKAH SOAL TUGAS AKHIR</b>	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>	v
<b>INTISARI</b>	vi
<b>KATA PENGANTAR</b>	vii
<b>DAFTAR ISI</b>	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	xi
<b>DAFTAR TABEL</b>	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	xiii
<b>DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN</b>	xiv
 <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Asumsi dan Batasan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
 <b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	 6
 <b>BAB III. LANDASAN TEORI</b>	 9
3.1. Kualitas	9
3.1.1 Pengertian Kualitas	9
3.1.2 Hierarki Manajemen Kualitas	10
3.1.3 Biaya Kualitas	12
3.2. Six Sigma	14
3.2.1. Definisi Six Sigma	14
3.2.2. Konsep Six Sigma Motorola	15
3.2.3. Karakteristik Six Sigma	18

3.2.4. Metodologi Six Sigma	20
3.2.5 Six Sigma Tools	24
<b>BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>25</b>
4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	25
4.2 Tahapan Penelitian	25
4.3 Diagram Alir Penelitian	26
<b>BAB V. HASIL dan PEMBAHASAN</b>	<b>28</b>
5.1. Gambaran Umum Perusahaan	28
5.2 Analisa Metode Six Sigma	48
5.2.1 <i>Define</i>	30
a. Mengidentifikasi customer CTQ	30
b. Merumuskan <i>Team Charter</i>	31
c. Mendefinisikan <i>Process Map</i>	32
5.2.2 <i>Measure</i>	32
a. Menetapkan CTQ potensial menggunakan diagram Pareto	32
b. Merumuskan Performance Standards	35
c. Mengukur <i>Baseline Performance</i>	35
5.2.3 <i>Analyze</i>	36
a. Menentukan Stabilitas dan Kapabilitas proses	36
b. Pembuatan diagram sebab akibat ( <i>Fishbone Diagram</i> )	40
5.2.4 <i>Improvement</i>	45
5.2.5 <i>Control</i>	49
<b>BAB VI. PENUTUP</b>	<b>50</b>
6.1. Kesimpulan	50
6.2. Saran	51
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>55</b>