

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
NASKAH SOAL TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	xix
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Asumsi dan Batasan Masalah	2
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian	3
 BAB II DASAR TEORI	
2.1. Produk	4
2.2. Barang dan Jasa	4
2.3. Kualitas	
2.3.1. Pengertian Kualitas	4
2.3.2. Karakteristik Kualitas	5
2.3.3. Dimensi Kualitas	5
2.3.3. Pengendalian Kualitas	6
2.3.3. Pengukuran Kualitas	6
2.4. Metode Penelitian	

2.4.1. Pengumpulan Data	6
2.4.2. Instrumen Penelitian	6
2.4.3. <i>Interview</i> (wawancara) bebas	7
2.4.4. Observasi	7
2.5. <i>Sampling</i>	
2.5.1. Pengertian Sampel	8
2.5.2. Sampel Bertujuan	8
2.5.3. Menentukan Ukuran Sampel	8
2.6. Uji Normalitas Data	9
2.7. Pengujian Validitas dan Realibitas Instrumen	
2.7.1. Uji Validitas	9
2.7.2. Uji Reliabilitas	10
2.8. Pengolahan Data	11
2.9. Konsep Dasar <i>Six Sigma</i>	12
2.10. Metodologi <i>Six Sigma</i> (DMAIC)	
2.10.1. <i>Define</i> (D)	13
2. 10.2. <i>Measure</i> (M)	14
2. 10.3. <i>Analyze</i> (A)	14
2.11. <i>Tools Six Sigma</i>	
2.11.1. Diagram Pareto	14
2.11.2. Diagram Sebab-Akibat (<i>Cause and Effect Diagram</i>)	15
2.11.3. Peta Kontrol U	15
2.11.4. <i>SIPOC Diagram</i>	17
2.11.5. <i>Process Mapping</i>	17
2.11.6. Kapabilitas Proses	17
2.11.7. FMEA (<i>Failure Mode and Effect Analysis</i>)	19
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Obyek Penelitian	22
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	23
3.3. Tahapan Penelitian	23
3.4. Alat-alat Penelitian	26
3.4. Metodologi DMAIC	
3.5.1. Tahap <i>Define</i> (D)	26
3.5.2. Tahap <i>Measure</i> (M)	26
3. 5.3. Tahap <i>Analyze</i> (A)	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. <i>Define</i>	
4.1.1. <i>Process Map</i>	30
4.1.2. <i>Sub-process map Outgoing Call</i>	31
4.1.3. <i>Sub-process map Incoming Call</i>	31
4.1.4. <i>Sub-process map Call Center 147</i>	34
4.1.5. <i>Komplain Pelanggan</i>	34
4.1.6. <i>Critical to Quality (CTQ) produk</i>	37
4.1.6.1. <i>Bisa Incoming/Outgoing (ditelepon/menelepon)</i>	37
4.1.6.2. <i>Bisa terima/kirim SMS</i>	37
4.1.6.3. <i>Flexi Combo</i>	38
4.1.6.4. <i>Bisa REG Trendy via SMS</i>	38
4.1.6.5. <i>Bisa UNREG /OFF/STOP Content</i>	38
4.1.6.6. <i>Tidak gagal isi ulang voucher</i>	39
4.1.6.7. <i>Flexi Tone</i>	39
4.2. <i>Measure</i>	
4.2.1. <i>Kecukupan Data Komplain Pelanggan</i>	39
4.2.2. <i>Uji normalitas terhadap data CTQ dan LIS</i>	40
4.2.3. <i>Grafik Pengendalian (Control Chart)</i>	42
4.2.3.1. <i>Bisa Incoming / Outgoing</i>	42
4.2.3.2. <i>Bisa terima / kirim SMS</i>	43
4.2.3.3. <i>Flexi Combo (Mobilitas ke luar kota)</i>	45
4.2.3.4. <i>Bisa REG Trendy via SMS</i>	46
4.2.3.5. <i>Bisa UNREG / OFF / STOP CONTENT</i>	48
4.2.3.6. <i>Tidak gagal isi ulang voucher</i>	49
4.2.3.7. <i>Flexi Tone (Ring Back Tone/RBT)</i>	50
4.2.4. <i>Pengukuran Kapabilitas Proses</i>	51
4.3. <i>Analyze</i>	
4.3.1. <i>Cause and Effect Diagram</i>	55
4.3.2. <i>FMEA</i>	56
4.3.3. <i>Observasi Sinyal dan Incoming-Outgoing</i>	60
4.3.3.1. <i>Kecukupan Data Sinyal dan Incoming-Outgoing</i>	60
4.3.3.2. <i>Menentukan Lokasi Observasi</i>	61
4.3.3.3. <i>Uji normalitas terhadap data Sinyal Handphone dan Incoming-Outgoing Handset</i>	63
4.3.3.2.1. <i>Output uji normalitas untuk data Sinyal Handset</i>	64

4.3.3.2.2. Uji Normalitas data <i>Incoming</i> dan <i>Outgoing Handset</i>	64
4.3.4. Reliabilitas dan validitas pengukuran	64
4.3.5. Pengolahan Data Sinyal ketiga jenis <i>Handphone</i> .	66
4.3.5.1. Pengolahan Data Sinyal, <i>Incoming</i> dan <i>Outgoing</i>	67
4.3.5.2. Pengolahan Data Sinyal- <i>Incoming</i> , Sinyal- <i>Outgoing</i> dan <i>Incoming-Outgoing</i>	67
4.3.5.2.1. Analisis Data Observasi Huawei C2801	68
4.3.5.2.2. Analisis Data Observasi ZTE C300	69
4.3.5.2.3. Analisis Data Observasi ZTE C321	69
4.3.6. Solusi Teknis	70
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	72
5.2. Saran	73
 DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	76