

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
NASKAH SOAL TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.1.1. Rental studio musik	2
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Asumsi dan Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
BAB III LANDASAN TEORI	8
3.1. Maintenance	8
3.2. Total Productive Maintenance	10
3.3. Overall Equipment Effectiveness	13
3.3.1. OEE factors	13

3.3.2. <i>Six big losses</i>	17
3.3.2.1. <i>Breakdown / Equipment failure losses</i>	17
3.3.2.2. <i>Setup and adjustment losses</i>	18
3.3.2.3. <i>Idling and minor stoppage losses</i>	18
3.3.2.4. <i>Reduced speed losses</i>	19
3.3.2.5. <i>Quality defects and rework losses</i>	20
3.3.2.6. <i>Startup losses</i>	20
3.4. Customer Satisfaction	21
3.4.1. Konsep <i>customer satisfaction</i> di bidang jasa	22
3.4.1.1. Aspek sukses industri jasa	22
3.4.1.2. Kualitas jasa	24
3.4.1.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>customer satisfaction</i>	24
3.4.2. Konsep nilai pelanggan	25
3.4.3. Metode pengukuran kepuasan pelanggan	26
3.5. Uji Normalitas Distribusi Data	28
3.6. Uji Hipotesis Dua Variabel	29
3.6.1. Statistik parametris teknik korelasi <i>product moment</i>	31
3.6.2. Uji signifikansi koefisien korelasi	31
3.6.3. Penghitungan koefisien determinasi	32
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	33
4.1. Sistematika Penelitian	33
4.2. Sumber Data	38
4.3. Obyek Penelitian	40
4.4. Peralatan dan Perlengkapan Penelitian	41
4.5. Kendala Penelitian	42
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	44
5.1. Nilai OEE	44
5.1.1. <i>Availability ratio</i>	44

5.1.2. <i>Performance ratio</i>	45
5.1.3. <i>Quality ratio</i>	45
5.1.4. Penghitungan nilai OEE	46
5.2. Uji Normalitas Distribusi Data OEE	47
5.3. Uji Reliabilitas Quesioner	48
5.4. Penghitungan NIK	50
5.5. Uji Normalitas Distribusi Data NIK	51
5.6. Uji Hipotesis Asosiatif Korelasi <i>Product Moment</i>	51
5.7. Uji Signifikansi Koefisien Korelasi	52
5.8. Penghitungan Koefisien Determinasi	52
BAB VI PENUTUP	54
6.1. Kesimpulan	54
6.2. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	57