

Daftar Isi

Halaman Judul	i
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Lampiran.....	xi
Daftar Singkatan	xii
Intisari.....	xiii
<i>Abstract</i>	xiv
BAB I Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat	5
1.3.1 Tujuan.....	5
1.3.2 Manfaat.....	6
1.4 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II Landasan Teori dan Tinjauan Pustaka.....	8
A. Six Sigma.....	8
2.1 Definisi <i>Six Sigma</i>	8
2.2 Keuntungan Six Sigma.....	9
2.3 Konsep dasar Six Sigma.....	10
2.4 Model dalam Metode Peningkatan Proses Six Sigma.....	12
2.5 Perbedaan DMAIC dengan DMADV	14

2.6	Six Sigma dengan menggunakan 5W+1H.....	15
2.7	Tools Six Sigma	16
2.8	Diagram Alir (<i>Flow Chart</i>).....	19
2.9	Diagram Pareto (<i>Pareto Diagram</i>).....	20
2.10	Diagram Sebab-Akibat (<i>Cause and Effect Diagram</i>)	23
2.11	Diagram Kontrol (<i>Control Chart</i>)	25
2.12	Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)	26
2.13	<i>Six Sigma Process Improvement</i>	27
B.	Manajemen	28
2.14	Fungsi – Fungsi Manajemen	28
C.	Sistem Pengendalian Manajemen	32
2.15	Akuntansi Manajemen pada Perusahaan Jasa	32
2.16	Biaya	34
2.17	Penggolongan Biaya Dan Jenis Biaya	34
2.18	Pengertian Biaya Produksi	37
2.19	Unsur-Unsur Biaya Produksi.....	37
2.20	Efisiensi.....	39
2.21	Penilaian Efisiensi Biaya Produksi.....	39
BAB III	METODE PENELITIAN	41
3.1	Jenis Penelitian	41
3.2	Definisi Operasional	41
3.2.1	Informasi Kualitas Pelayanan.....	41
3.2.2	Metode <i>Six Sigma</i>	42
3.2.3	Tindakan Perbaikan Pelayanan.....	44
3.2.4	Kualitas Pelayanan	45
3.3	Sumber Data	45
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	46
3.5	Metode Pengambilan Sampel	46
3.5.1	Populasi.....	46
3.5.2	Sampel	47

3.6	Metode Analisis Data	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Profil Perusahaan	51
4.2	Analisis <i>Six Sigma</i>	53
4.2.1	Tahap <i>Define</i>	53
4.2.2	Tahap <i>Measure</i>	56
4.2.3	Tahap <i>Analyze</i>	58
4.2.4	Tahap <i>Improve</i>	66
4.2.5	Tahap <i>control</i>	74
Bab V SIMPULAN DAN SARAN		76
5.1	Simpulan	76
5.2	Keterbatasan	77
5.3	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA		79