



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
INTISARI	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
I. PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Perumusan Masalah	2
I.3. Ruang Lingkup Penelitian	4
I.4. Tujuan Penelitian	4
I.5. Manfaat Penelitian	4
I.6. Metoda Penelitian	5
I.7. Sistematika Penulisan.....	6
II. LANDASAN TEORI	8
II.1. Konsep Manajemen Strategi	8
II.2. Konsep <i>Operational Excellence</i>	11



II.2.1. Penentuan Objektif.....	14
II.2.2. <i>Customer Satisfaction through Total Quality</i>	15
II.2.3. Faktor Pendukung <i>Operational Excellence</i>	22
II.2.4. Proses <i>Improvement</i>	25
II.2.5. <i>Key Performance Metric</i>	27
III. PROFIL PERUSAHAAN	46
III.1. Sejarah Perusahaan	46
III.2. Visi, Misi, Tujuan dan Strategi	46
III.3. Cakupan Usaha PT UPE.....	47
III.4. Panduan Bisnis PT UPE.....	49
IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	52
IV.1. Karakteristik Industri Manufaktur Alat Berat di Indonesia	52
IV.2. Strategi Bisnis Departemen Mining PT UPE.....	52
IV.3. Konsep <i>Operational Excellence</i>	54
V. KESIMPULAN DAN SARAN	76
V.1 Kesimpulan	76
V.2. Saran Terhadap Perusahaan.....	76
V.3. Saran Terhadap Peneliti Selanjutnya	77
V.4. Keterbatasan Penelitian	77



Implementasi strategi Operational Excellence pada Departemen Mining PT United Tractors Pandu Engineering

INDARTO, Wakhid Slamet Ciptono, Drs.,MBA.,MPM

Universitas Gadjah Mada, 2007 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

DAFTAR PUSTAKA78