

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pernyataan Keaslian Karya.....	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran	xi
Intisari	xii
<i>Abstract</i>	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	6
1.3.1 Tujuan.....	6
1.3.2 Manfaat.....	7
1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II. LANDASAN TEORI	10
2.1 <i>Six Sigma</i>	10
2.1.1 Sejarah	10
2.1.2 Definisi	10
2.1.3 Tujuan.....	12
2.1.4 Keuntungan.....	12
2.1.5 Konsep Dasar.....	14
2.1.6 Metode Peningkatan Proses <i>Six Sigma</i>	15
2.1.7 <i>Six Sigma</i> dalam Industri Jasa	19
2.2 <i>Tools</i>	23
2.2.1 5W + 1H	27
2.2.2 <i>Critical-To-Quality (CTQ)</i>	28

2.2.3 Diagram Pareto	29
2.2.4 <i>DPO & DPMO</i>	31
2.2.5 FMEA	31
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Objek, Waktu, dan Tempat Penelitian	34
3.3 Metode Pengumpulan Data	35
3.3.1 Metode Wawancara	35
3.3.2 Metode <i>Sampling</i>	35
3.4 Jenis Data	35
3.4.1 Data Primer	35
3.4.2 Data Sekunder	36
3.5 Tahapan Penelitian	36
3.5.1 Studi Pendahuluan	36
3.5.2 Perumusan Masalah dan Penetapan Tujuan	36
3.5.3 Studi Pustaka	37
3.5.4 Tahap Pengambilan dan Pengolahan Data	38
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Profil Perusahaan	42
4.1.1 Visi dan Misi	43
4.1.2 <i>SWOT</i>	44
4.1.3 Struktur Organisasi	48
4.1.4 Fasilitas	49
4.2 Pembahasan	50
4.2.1 <i>Define</i>	50
4.2.2 <i>Measure</i>	52
4.2.3 <i>Analyze</i>	54
4.2.4 <i>Improve</i>	62
4.2.5 <i>Control</i>	69
BAB V. PENUTUP	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Batasan Penelitian	75
5.3 Saran	75
Daftar Pustaka	76
Lampiran	78