

## DAFTAR ISI

<b>Lembar Judul</b> .....	i
<b>Lembar Pengesahan</b> .....	ii
<b>Lembar Pernyataan</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>ABSTRAK</b> .....	xiii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiv
<b>BAB 1            PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
1.6. Lingkup Penelitian.....	6
1.7. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB 2            LANDASAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
2.1. Sepuluh Keputusan Manajemen Operasi Strategis.....	8
2.2. Definisi dan Perbaikan Kualitas .....	10

2.3	<i>Statistical Process Control (SPC)</i> .....	13
2.4	<i>Time-Function Mapping</i> .....	14
2.5	<i>Service Blueprinting</i> .....	15
<b>BAB 3</b>	<b>METODA PENELITIAN</b> .....	<b>16</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	16
3.2	Metoda Pengumpulan Data.....	17
3.3	Instrumen Penelitian .....	19
3.4	Metoda Analisis Data .....	19
3.4.1	Metoda Analisis <i>Statistical Process Control (SPC)</i> .....	20
3.4.2	Metoda Analisis <i>Time-Function Mapping</i> .....	28
3.4.3	Metoda Analisis <i>Service Blueprinting</i> .....	30
3.5	Profil Kasus.....	32
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>33</b>
4.1	Data Pengukuran dan Observasi.....	33
4.1.1.	Data Pengukuran Baju Anak CottonCute.....	33
4.1.2.	Data Observasi Langsung Proses <i>Supply</i> Baju CottonCute Sebelum Perbaikan.....	34
4.1.3.	Data Observasi Langsung Layanan Penjualan di Gerai CottonCute Sebelum Penelitian.....	36
4.2	Pembahasan.....	37
4.2.1	Analisis <i>Statistical Process Control</i> pada Data Pengukuran Baju .....	38

4.2.2 Analisis <i>Time-Function Mapping</i> Proses <i>Supply</i> Baju (Setelah Perbaikan).....	42
4.2.3 Analisis <i>Service Blueprinting</i> pada Proses Penjualan di Gerai CottonCute.....	44
<b>BAB 5                    SIMPULAN .....</b>	<b>49</b>
5.1 Simpulan.....	49
5.2 Implikasi.....	50
5.3 Keterbatasan.....	51
5.4 Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Posisi Keempat Variabel Pengukuran pada Kaos Anak CottonCute	17
Gambar 3.2 Contoh Penerapan SPC untuk Mengendalikan Ukuran Baju.....	20
Gambar 3.3 Kendali Proses: Tiga Jenis Keluaran Proses (a) dan (b) Dalam Kendali (c) Di luar Kendali .....	21
Gambar 3.4 Hubungan Antara Populasi dan Distribusi Sampling.....	23
Gambar 3.5 Distribusi Sampling dari Rerata adalah Normal .....	24
Gambar 3.6 Contoh Bagan <i>x-Chart</i> dari Rerata Suatu Variabel <i>x</i> .....	26
Gambar 3.7 Contoh Bagan <i>R-Chart</i> dari Range Variabel <i>x</i> .....	27
Gambar 3.8 Contoh Penerapan <i>Time-Function Mapping</i> “Acuan” dan “Target” pada Pabrik Kaleng.....	29
Gambar 3.9 Contoh Diagram <i>Service Blueprinting</i> .....	31
Gambar 4.1 <i>Time Function Mapping</i> Acuan Proses Produksi Baju di CottonCute.....	35
Gambar 4.2 Contoh Bagan Pemetaan Kualitas Ukuran Baju Anak Untuk 4 Variabel Ukuran.....	40
Gambar 4.3 Rangkuman Peta Kualitas Baju Kaos Anak dari Dua <i>Supplier</i> .....	41
Gambar 4.4 <i>Time-Function Mapping</i> Tujuan dari Proses Supply Baju di CottonCute.....	43
Gambar 4.5 Desain <i>Service Blueprinting</i> Standar Layanan di Gerai CottonCute	45

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Contoh Data Pengukuran Empat Parameter Kaos Anak Perempuan pada 2 <i>Batch</i> Produksi (dalam cm) .....	34
Tabel 4.2 Data Observasi Langsung Terhadap 2 Gerai dan 2 Tenaga Penjual CottonCute .....	37
Tabel 4.3 Contoh Hasil Perhitungan Variabel SPC .....	38
Tabel 4.4 Program <i>Poka-yokes</i> yang Diusulkan di Gerai CottonCute .....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel <i>Control Chart Factor</i> untuk Ukuran Sampel 2 Sampai 12 .....	56
Lampiran 2 Data Pengukuran Empat Parameter Kaos Anak Perempuan pada 3 <i>Batch</i> Produksi (dalam cm) .....	57
Lampiran 3 Data Pengukuran Empat Parameter Kaos Anak Laki-laki pada 3 <i>Batch</i> Produksi (dalam cm).....	58
Lampiran 4 Tabel Hasil Perhitungan Variabel <i>Statistical Process Control (SPC)</i> Kaos Anak Perempuan .....	59
Lampiran 5 Tabel Hasil Perhitungan Variabel <i>Statistical Process Control (SPC)</i> Kaos Anak Laki-laki (dalam cm) .....	64
Lampiran 6 Gambar <i>x-Chart</i> Variabel Pengukuran Kaos Anak Perempuan .....	69
Lampiran 7 Gambar <i>x-Chart</i> Variabel Pengukuran Kaos Anak Laki-laki .....	75
Lampiran 8 Gambar <i>R-Chart</i> Variabel Pengukuran Kaos Anak Perempuan .....	81
Lampiran 9 Gambar <i>R-Chart</i> Variabel pengukuran Kaos Anak Laki-laki.....	88
Lampiran 10 Rangkuman Tren SPC pada Produksi Baju Anak Perempuan dan Laki-laki CottonCute .....	95