

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR TABEL.....	3
DAFTAR GAMBAR .....	4
DAFTAR LAMPIRAN .....	5
DAFTAR LAMBANG DAN ISTILAH .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
INTISARI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRACT.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6 Lingkup Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7 Sistematika Penulisan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Alat Analisis Yang Digunakan Oleh Perusahaan..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Pengertian Kualitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Produk Cacat (Defect Product).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Metode Seven Tools .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5 Root Cause Analysis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6 Diagram Tulang ikan ( <i>Fishbone Diagram</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7 Kajian Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODA PENELITIAN DAN GAMBARAN PERUSAHAAN ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Desain penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Metode pengumpulan data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.2.1	Jenis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2	Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Instrumen Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Metode analisis data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Profil Khusus .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1	Lingkup Kerja Penanganan Q Gangguan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2	Proses Terjadi Q gangguan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Evaluasi Q Gangguan Terhadap Target Yang Telah Ditetapkan ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Faktor Penyebab Tingginya Q Gangguan Di Unit Bekasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Upaya Yang Harus Dilakukan Untuk Mengurangi Q Gangguan ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Simpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Implikasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3	Keterbatasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.4	Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.4.1	Untuk Penelitian Selanjutnya .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.4.2	Penyelesaian Masalah Untuk Perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN 1 .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase Q Gangguan 2019 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2.1 Kategori Q Gangguan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.1 Kategori Q Gangguan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.1 Data Q Gangguan Di Unit Bekasi Pada Tahun 2019..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.2 Perhitungan Redaman .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pangsa Pasar Fixed Broadband .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2.1 Ilustrasi Fishbone Diagram .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3.1 Konsep Grounded Theory .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3.2 Pembagian Penanganan Gangguan ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3.3 Alur Proses Terhitung Q Gangguan ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.1 Gamas Dan Reguler 2019 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.2 Fisik Dan Logic 2019 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.3 Diagram Fishbone Penyebab Q Gangguan Unit Bekasi.....	63
Gambar 4.4 Konfigurasi Tripel Play .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.5 Perhitugan Redaman .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Hasil Wawancara PT. XYZ

Lampiran 2. Foto-foto kegiatan PT. XYZ dalam menangani gangguan