

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xii
DAFTAR ISTILAH	xiv
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	8
I.3 Tujuan Penelitian	8
I.4 Batasan Penelitian	8
I.5 Manfaat Penelitian	9
I.6 Sistematika Penulisan	9
Bab II Landasan Teori	11
II.1 Penelitian Terdahulu	11
II.2 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	12
II.3 Kualitas	13
II.3.1 Pengertian Kualitas	13
II.3.2 Dimensi Kualitas	14
II.3.3 Pengendalian Kualitas	15

II.4 Konsep <i>Six Sigma</i>	16
II.5 Keunggulan <i>Six Sigma</i>	20
II.6 Metode DMAIC	21
II.6.1 <i>Define</i>	21
II.6.2 <i>Measure</i>	23
II.6.3 <i>Analyze</i>	24
II.6.4 <i>Improve</i>	31
II.6.5 <i>Control</i>	31
II.7 Peta Kontrol	31
Bab III Metodologi Penelitian	34
III.1 Model Konseptual	34
III.2 Kerangka Pemecahan Masalah	36
III.2.1 Tahap Inisialisasi dan Informasi	37
III.2.2 Tahap Identifikasi Kebutuhan dan Cara Pengumpulan Data	38
III.2.3 Tahap Pengolahan Data.....	40
III.2.4 Tahap Analisis dan Rekomendasi	41
III.2.5 Kesimpulan dan Saran.....	43
Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data	44
IV.1 Data Primer	44
IV.2 Data Sekunder	50
IV.2.1 Standar Mutu Pelayanan Penanganan Gangguan Listrik	50
IV.2.2 Rekap Data Jumlah Gangguan Listrik	51
IV.2.3 Rekap Data Cacat Layanan Penanganan Gangguan Listrik.....	51
IV.3 <i>Define</i>	52
IV.3.1 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan	52
IV.3.2 Pemetaan Proses Bisnis Penanganan Gangguan	58
IV.3.3 Identifikasi dan Penentuan CTQ Potensial	67
IV.4 <i>Measure</i>	67
IV.4.1 Perhitungan DPMO dan Nilai <i>sigma</i>	67
IV.4.2 Pengukuran Stabilitas Proses	70
Bab V Analisis dan Rekomendasi.....	73

V.1 <i>Analyze</i>	73
V.1.1 Analisis DPMO dan Nilai <i>Sigma</i>	73
V.1.2 Analisis Stabilitas Proses	76
V.1.3 <i>Root Causes Analysis</i>	78
V.2 <i>Improve</i>	84
V.2.1 Usulan Perbaikan	84
V.2.2 Penentuan Prioritas Perbaikan	93
Bab VI Kesimpulan dan Saran	98
VI.1 Kesimpulan	98
VI.2 Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	102