

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Penelitian	4
I.5 Batasan Masalah	5
I.6 Sistematika Penelitian	5
Bab II Landasan Teori	7
II.1 <i>Six sigma</i>	7
II.2 Konsep <i>six sigma</i>	17
II.3 Keunggulan <i>six sigma</i>	18
II.4 Jasa Transportasi	18
II.5 Perbandingan Metode <i>six sigma</i> dengan Metode Lain	19
II.6 Alasan Pemilihan Metode <i>Six sigma</i>	21
II.7 Referensi Penelitian Terdahulu	21
Bab III Metodologi Penelitian	23
III.1 Model Konseptual	23
III.2 Sistematis Pemecahan Masalah	25

III.2.1 Tahap Pendahuluan	26
III.2.2 Tahap Pengumpulan Data	26
III.2.3 Tahap Analisis dan Kesimpulan	28
Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data	29
IV.1 Pengumpulan Data	29
IV.1.1 Data-data Histori Perusahaan	29
IV.1.2 <i>Voice of Costumer</i>	29
IV.1.3 Data-Data Penunjang Lainnya	29
IV.2 <i>Define</i>	30
IV.2.1 Pemilihan Proyek <i>Six sigma</i> dan Penentuan Tujuan Perbaikan	30
IV.2.2 Identifikasi <i>Critical to Quality</i> (CTQ)	31
IV.2.3 Pemetaan Proses	32
IV.3 <i>Measure</i>	32
IV.3.1 Identifikasi Karakteristik CTQ	32
IV.3.2 Pengukuran Stabilitas Proses	34
IV.3.3 Pengukuran Kapabilitas Proses	38
IV.4 <i>Analyze</i>	42
IV.4.1 Analisis Cacat yang Diperbaiki	42
IV.4.2 <i>Root Cause Analysis</i>	44
IV.4.2.1 Akar Penyebab Kelalaian Operator	44
IV.4.4.2 Akar Penyebab Operator Sulit Dihubungi	46
IV.4.4.2 Akar Penyebab Armada yang Dijanjikan Tidak Sampai ke Tujuan	49
IV.4.4 <i>Improve</i>	51
IV.4.5.1 Penentuan Prioritas Perbaikan Pelayanan <i>Order</i>	51
IV.4.5.1 Usulan Perbaikan Pelayanan <i>Order</i>	57
Bab V Analisis Data	64
V.1 Analisis Pemilihan Objek <i>Six sigma</i>	64
V.2 Analisis CTQ dan Jenis Cacat	64
V.3 Analisis Stabilitas Proses	65
V.4 Analisis Kapabilitas Proses	65
V.5 Analisis Usulan Perbaikan	68
Bab VI Kesimpulan dan Saran	69
VI.1 Kesimpulan	69

VI.2 Saran	70
VI.2.1 Saran Untuk Perusahaan	70
VI.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	71
DAFTAR PUSTAKA	72