

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Hasil Penelitian	8
1.6 Sistematika Tugas Akhir	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	11
2.1.1 Manajemen Operasi	11
2.1.2 Sepuluh Keputusan Strategis Manajemen Operasi	11
2.1.3 Manajemen Kualitas.....	13
2.1.4 Pengendalian Kualitas	14
2.1.5 Konsep Six Sigma	14
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka pemikiran	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Operasionalisasi Variabel	33

3.3 Tahapan Penelitian	35
3.4 Populasi dan Sampel	38
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	38
3.5.1 Tahap Pengumpulan Data	39
3.5.2 Sumber Data.....	39
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	40
3.7 Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Karakteristik Responden	43
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	43
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	43
4.1.3 Produk dan Proses Produksi Pabrik Teh Malabar PTPN VIII	43
4.1.4 Pengendalian Kualitas Pabrik Teh Malabar.....	44
4.2 Hasil Penelitian	47
4.2.1 <i>Define</i>	47
4.2.2 <i>Measure</i>	49
4.2.3 <i>Analyze</i>	51
4.2.4 <i>Improve</i>	57
4.2.4 Control	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74
Lampiran	76