

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR ISTILAH	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Batasan Penelitian	7
1.6 Sistematika Laporan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Literatur	10
2.2 Pemilihan Metode / Kerangka Kerja	19
2.2.1 <i>Quality Control</i>	19
2.2.2 <i>Six Sigma</i>	19

2.2.3 Metode DMAIC	20
2.2.4 Peta Kontrol P	21
2.2.5 Metode <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA)	22
BAB III METODE PENYELESAIAN MASALAH	25
3.1 Objek dan Subjek Penelitian	25
3.2 Teknik Pengumpulan Data	25
3.3 Teknik Analisa Data	26
3.4 Alur Penelitian.....	27
BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL	30
4.1 Pengumpulan Data	30
4.1.1 Deskripsi Perusahaan	30
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	31
4.1.3 Struktur Organisasi	31
4.1.4 Proses Bisnis Perusahaan.....	34
4.1.5 Data Pengiriman	37
4.1.6 Data Komplain.....	38
4.2 Pengolahan Data	39
4.2.1 Tahap <i>Define</i>	39
4.2.2 Tahap <i>Measure</i>	42
4.2.3 Tahap <i>Analyze</i>	46
4.2.4 Tahap <i>Improve</i>	50
4.3 Hasil dan Pembahasan.....	53
4.3.1 Tahap <i>Define</i>	53
4.3.2 Tahap <i>Measure</i>	53
4.3.3 Tahap <i>Analyze</i>	55

4.3.4 Tahap <i>Improve</i>	57
4.4 Verifikasi Hasil.....	58
4.5 Validasi Hasil	59
4.6 Analisis Penyelesaian Masalah	61
4.7 Analisis Implementasi	62
4.8 Implikasi Tugas Akhir.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	74