

DAFTAR ISI

HALAMAN

JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	13
1.4. Manfaat Penelitian	13
1.5. Sistematika Penulisan	14
BAB II.....	16
TELAAH PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Manajemen Operasional	16
2.1.2 Kualitas	18
2.1.2.1. Pengertian Pengendalian Kualitas.....	20
2.1.2.2. Pengendalian Kualitas pada Distribusi.....	21
2.1.2.3. Langkah-langkah Pengendalian Kualitas	22
2.1.2.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengendalian Kualitas	23
2.1.2.5. Tahapan Pengendalian Kualitas	24
2.1.3 Produk	26

2.1.3.1.	Pengertian Produk	26
2.1.3.2.	Pengertian Produk Rusak	26
2.1.4	<i>Six Sigma</i>	27
2.2	Penelitian Terdahulu	29
2.3	Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III	33
METODOLOGI PENELITIAN	33
3.8.1.1.	Pengertian Six sigma.....	38
3.8.1.2	Konsep Six sigma.....	38
3.8.1.3	Tema Six sigma.....	39
3.8.1.4	Istilah Dalam Konsep Six sigma	41
3.8.1.5	Keunggulan Six sigma	44
3.8.1.6	Tahap-tahap Implementasi Pengendalian Kualitas Six sigma	46
3.8.1.7	Alat Bantu Pengendalian Kualitas	53
3.8.1.8	5W1H.....	68
BAB IV	69
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
4.1	Hasil Penelitian	69
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	69
4.1.2	Lokasi Penelitian.....	70
4.1.3	Wilayah Pemasaran Produk	70
4.1.4	Struktur Organisasi Perusahaan dan Diskripsi Jabatan	71
4.1.5	Proses Bisnis	73
4.1.6	Proses Distribusi	74
4.2	Pembahasan.....	75
4.2.1	Analisis Penelitian.....	75
4.2.1.1	Define.....	75
4.2.1.2	Measure.....	79
4.2.1.3	Analyze	85
4.2.1.4	Improve	95
4.2.1.4	Control	103
BAB V	109

PENUTUP	109
5.1. Kesimpulan	109
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	110
5.3 Implementasi Manajerial.....	111
5.4 Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN-LAMPIRAN	119
DOKUMENTASI	141