

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Produksi dan Operasi.....	9
2.1.1.1 Pengertian Produksi dan Operasi.....	9
2.1.2 Kualitas.....	10
2.1.2.1 Pengertian Kualitas.....	10
2.1.2.2 Pengertian Manajemen Kualitas.....	13
2.1.2.3 Dimensi Kualitas.....	15
2.1.2.4 Biaya Kualitas.....	17
2.1.2.5 Komponen Biaya Kualitas.....	18
2.1.2.6 Tujuan Biaya Kualitas.....	24

2.1.3	<i>Defect</i>	24
2.1.3.1	Pengertian <i>Defect</i>	24
2.1.3.2	Jenis-Jenis <i>Defect</i>	25
2.1.3.3	Penyebab <i>Defect</i>	26
2.1.4	<i>Six Sigma</i>	27
2.1.4.1	Pengertian <i>Six Sigma</i>	27
2.1.4.2	Tujuan <i>Six Sigma</i>	29
2.1.4.3	Strategi Penerapan <i>Six Sigma</i>	29
2.1.4.4	Perhitungan <i>Six Sigma</i>	32
2.1.5	<i>Fishbone Diagram</i>	33
2.1.5.1	Pengertian <i>Fishbone Diagram</i>	33
2.1.5.2	Manfaat <i>Fishbone Diagram</i>	35
2.2	Penelitian Sebelumnya.....	37
2.3	<i>Research Question</i>	39
2.4	Kerangka Berpikir.....	40
 BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Pendekatan Penelitian.....	41
3.2	Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	42
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	43
3.4	Prosedur Pengumpulan Data.....	44
3.5	Teknik Analisis Data.....	45
3.6	Tahapan Penelitian.....	46

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Perusahaan.....49

4.1.1 Profil Perusahaan.....49

4.1.2 Visi dan Misi PT. Surya Pratista Utama.....50

4.1.3 Struktur Organisasi.....50

4.1.4 Proses Produksi.....54

4.2 Hasil Pembahasan Penelitian.....59

4.2.1 Data Produksi.....59

4.3 Pembahasan.....63

4.3.1 Penerapan *Six Sigma* Untuk Meminimalisir *Defect* pada Proses Produksi.....63

4.3.2 Tahap *Define*.....64

4.3.3 Tahap *Measure*.....65

4.3.4 Tahap *Analyze*.....70

4.3.5 Tahap *Improve*.....73

4.3.6 Tahap *Control*.....74

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....77

5.2 Saran.....78

DAFTAR PUSTAKA.....

LAMPIRAN I.....

LAMPIRAN II.....

LAMPIRAN III.....