

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Batasan Penelitian.....	12
1.6 Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Kualitas.....	16
2.2.1 Konsep Dasar Kualitas.....	16
2.2.2 Dimensi Kualitas.....	17
2.2.3 Biaya Kualitas.....	18
2.3 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	20
2.4 Six Sigma.....	21
2.5 <i>Defect</i>	23
2.6 Proses DMAIC.....	25
2.7 FMEA (<i>Failure Mode & Effect Analysis</i>).....	36
2.8 <i>Fish Bone Diagram</i>	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Pendekatan Penelitian.....	41
3.2 Pertanyaan Penelitian.....	42
3.3 Unit Analisis.....	42
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.6 Tahapan Penelitian.....	45
3.7 Teknik Analisis.....	47
3.8 Pengujian Keabsahan Penelitian.....	49

BAB IV ANALISIS dan PEMBAHASAN	50
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	50
4.1.1 Profil Perusahaan.....	50
4.1.2 Visi, Misi, dan Tata Nilai Perusahaan.....	51
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Petrokimia Gresik.....	52
4.1.4 Proses Bisnis Bagian Aluminium Fluorida.....	56
4.2 Six Sigma DMAIC.....	61
4.3 Tahap Define.....	62
4.3.1 Mendefinisikan Proses Kunci (CTQ).....	62
4.3.2 Karakteristik CTQ.....	63
4.4 Tahap Measure.....	64
4.4.1 Pengukuran Baseline Kinerja.....	65
4.4.2 Identifikasi Permasalahan dengan Diagram Sebab Akibat.....	68
4.4.3 FMEA.....	78
4.5 Tahap Analyze.....	96
4.6 Tahap Improve.....	110
4.6.1 Produk Sigma Performance Level.....	111
4.6.2 Risk Priority Number (RPN).....	115
4.7 Tahap Control.....	116
4.8 Implikasi Manajerial.....	117
BAB V SIMPULAN dan SARAN	119
5.1 Simpulan.....	119
5.2 Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA	xiv
LAMPIRAN-LAMPIRAN	xvi